**Правила эффективного и безопасного использования услуг (товаров),**

**а также условия предоставления платных медицинских услуг**

**в Центре коррекции слуха ООО «Сурдис».**

Настоящие правила разработаны в соответствии с Конституцией РФ, законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан, Законом «О защите прав потребителей» и другими нормативно - правовыми актами.

1. **Общие положения.**

**1.1** ООО «Сурдис» предоставляет платные медицинские услуги населению на основании Лицензии № Л041-01132-76/00309286 от 25 октября 2016 г. по специальности «Сурдология-оториноларингология».­

**1.2** Платные медицинские услуги населению предоставляются в виде профилактической, диагностической, реабилитационной помощи.

**1.3** Предоставляемые платные медицинские услуги населению соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, лечения и профилактики, разрешенным на территории Российской Федерации.

**1.4** Центр коррекции слуха ООО «Сурдис» укомплектован аккредитованными врачами сурдологами-оториноларингологами и имеет все необходимое оснащение в соответствии с приложениями 1-3 к Приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 9 апреля 2015 г. № 178н «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи населению по профилю «Сурдология-оториноларингология».­

**1.5** Сведения о контролирующих организациях указаны на информационном стенде и сайте www.surdis.ru

**1.6** Сведения о местонахождении учреждения (месте его государственной регистрации), режиме работы, об условиях предоставления и получения платных медицинских услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов, находятся на информационном стенде и сайте [www.surdis.ru](http://www.surdis.ru)

**1.7**  Все пациенты имеют право на получение бесплатной медицинской помощи по полису ОМС в других медицинских организациях в соответствии с «Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания населению Ярославской области медицинской помощи на 2023 год и плановый период 2024 и 2025 годов».

1. **Оформление отношений сторон.**

**2.1** Платные медицинские услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг.

**2.2** Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором, которым регламентируются условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

**2.3** Перечень платных медицинских услуг с указанием их стоимости, заверенный печатью и подписью директора организации, находится в информационной папке на стойке администратора и на сайте [www.surdis.ru](http://www.surdis.ru). Цены на медицинские услуги, предоставляемые населению за плату, устанавливаются в соответствии со среднерыночными ценами на территории РФ на аналогичные медицинские услуги.

**2.4** Оплата за медицинские услуги производится непосредственно в медицинском учреждении с применением контрольно-кассовой техники. Возможна также оплата услуг путем безналичного перечисления денежных средств. При расчетах потребителю выдается договор розничной купли-продажи, кассовый и товарный чек, или иной документ (счет-фактура, акт выполненных работ).

1. **Порядок предоставления медицинских услуг**

**3.1** Прием в Центре коррекции слуха ООО «Сурдис» осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении к администратору центра. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи.

**3.2** Пациент выбирает специалиста, удобную для себя дату и время приема в соответствии с графиком работы центра.

**3.3** Накануне дня приема администратор осуществляет предварительное уведомление пациентов с целью оптимизации записи на прием или в случае изменения в расписании работы врачей. Центр коррекции слуха ООО «Сурдис» не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного телефона, выключенного телефона, а также в случае, если пациент не отвечает на звонки.

**3.4** Пациенту рекомендуется прибыть за 10 минут до начала приема для надлежащего оформления документов у администратора. В случае опоздания пациента более чем на 10 минут к назначенному времени, Центр вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту может быть предложено другое свободное время.

**3.5** Пациент, обратившийся за медицинской услугой в ООО «Сурдис», предъявляет документ, удостоверяющий личность, на основании которого вносятся личные данные в медицинскую карту амбулаторного больного. Форма и порядок ведения медицинской карты амбулаторного больного установлены Приказом Минздрава России от 15 декабря 2014 г. № 834н. Оформляется согласие на обработку персональных данных.

**3.6** Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя. Данное согласие у пациента получает лечащий врач при первом обращении за медицинской услугой.

**3.7** После оказания медицинских услуг врач выдает пациенту письменное медицинское заключение. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Сурдис» и хранится в запирающемся сейфе для медицинской документации. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты за пределы медицинского учреждения.

1. **Права и обязанности Центра коррекции слуха ООО «Сурдис».**

В соответствии с законодательством Российской Федерации медицинские учреждения несут ответственность перед пациентом - потребителем медицинских услуг за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя.

**4.1** Центр коррекции слуха обязан:

- руководствоваться утвержденными в Российской Федерации порядками стандартами оказания медицинской помощи, требованиями профессиональной этики и деонтологии;

- сохранять врачебную тайну;

- предоставлять своевременную и квалифицированную медицинскую помощь пациенту;

- разъяснять пациенту в доступной форме информацию о состоянии его здоровья, предложенном плане диагностики и реабилитации,

а так же другую информацию, необходимую для принятия пациентом решения относительно объема и порядка предоставления медицинских услуг.

Объем медицинских услуг, которые должны быть предоставлены с учетом состояния здоровья пациента, определяется лечащим врачом по результатам осмотра пациента и согласовывается с ним.

**4.2** Центр коррекции слуха ООО «Сурдис» и медицинский персонал при предоставлении медицинских услуг имеет право:

- отказаться от дальнейшего ведения пациента, который сознательно не выполняет медицинских предписаний или требования настоящих правил, грубо и неуважительно ведет себя по отношению к персоналу;

- приостановить дальнейшее предоставление услуг в случае отказа пациента от оплаты за уже предоставленные ему медицинские услуги;

- присутствовать при проведении независимой экспертизы качества предоставленных пациенту медицинских услуг.

Медицинское учреждение освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным законом.

Прочие права и обязанности ООО «Сурдис», не указанные в настоящих правилах, исполняются в соответствии с действующим законодательством РФ.

**5 Права и обязанности пациентов.**

**5.1** Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала Центра;

- обследование и лечение в условиях, соответствующих установленным в Российской Федерации санитарно - гигиеническим требованиям и порядкам оказания медицинской помощи;

- получение от медицинского центра в доступной для понимания и восприятия форме сведений о состоянии своего здоровья, данных дополнительных методов обследования;

- отказ от медицинского вмешательства в письменной форме.

**5.2** При несоблюдении медицинским учреждением обязательств по срокам исполнения услуг пациент вправе по своему выбору:

• назначить новый срок оказания услуги;

• потребовать уменьшения стоимости предоставленной услуги;

• потребовать исполнения услуги другим специалистом;

• расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

Потребители, пользующиеся платными медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации за причинение морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.3** Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

**5.4** Пациент обязан:

- информировать медицинский персонал Центра до оказания медицинской услуги о перенесенных ранее заболеваниях, известных ему аллергических реакциях;

- выполнять указания медицинского персонала Центра;

- соблюдать настоящие Правила оказания медицинских услуг;

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим и правила пожарной безопасности,

- оплатить услуги в порядке, установленном договором об оказании медицинских услуг и настоящими Правилами;

- уважительно относиться к другим пациентам и персоналу,

- не пользоваться медицинским оборудованием Центра самостоятельно,

- не изымать какие-либо документы из медицинской карты, со стендов или папок информационных стендов,

- не размещать объявления без разрешения администрации Центра,

- не вести деятельность торговых агентов,

- не курить, не распивать алкогольные напитки, не потреблять наркотические и психотропные вещества в помещениях Центра,

- не вести видео-, фотосъемку и аудиозапись без уведомления администрации,

- не проносить в помещение Центра крупногабаритные сумки, любые виды оружия, легковоспламеняющиеся вещества и другие предметы, которые могут представлять угрозу жизни и здоровью посетителей и работников Центра.

Центр коррекции слуха ООО «Сурдис» вправе отказать в заключении договора или приостановить оказание медицинских услуг пациентам, нарушающим действующее санитарное законодательство, а так же лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, за исключением необходимости оказания им первой помощи.

**5.5** Пациент несет и другие обязанности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

1. **Конфиденциальность**

**6.1**. Информация о факте обращения гражданина за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и результатах обследования, лечения и реабилитации, составляет врачебную тайну.

Информация о состоянии здоровья предоставляется самому пациенту либо его законному представителю (опекуну, попечителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления ознакомиться с медицинскими документами амбулаторной карты.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

**6.2**. Сотрудники Центра коррекции слуха, которым в связи с выполнением профессиональных или служебных обязанностей стали известны сведения, составляющие врачебную тайну, не имеют права разглашать эти сведения, кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

**6.3** Обработка персональных данных граждан в ООО «Сурдис» осуществляется в соответствии с законодательством РФ и утвержденным «Положением об обработке персональных данных».

**7. Правила эффективного и безопасного использования товаров,**

**приобретенных в ООО «Сурдис».**

**7.1** ООО «Сурдис» имеет широкий ассортимент слуховых аппаратов разной степени технической сложности.

Пациент может приобрести рекомендованный врачом - сурдологом слуховой аппарат в ООО «Сурдис». При этом ему предоставляется скидка в размере стоимости консультации по подбору слухового аппарата согласно действующему прейскуранту.

**7.2**  Каждый слуховой аппарат проходит предпродажную подготовку, которая включает: распаковку и осмотр товара, проверку качества товара (по внешним признакам), проверку комплектности и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе (поставщике). Предпродажная подготовка включает бесплатную настройку слухового аппарата.

Администратор центра (или врач-сурдолог, сурдоакустик) проводит подробный устный инструктаж по правилам пользования слуховым аппаратом и комплектующими к нему.

**7.3** При приобретении слухового аппарата администратор выдает покупателю инструкцию по использованию, кассовый чек и оформляет гарантийный талон, в котором указывается: наименование товара, место нахождения (адрес) и наименование изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации, уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара; наименование страны происхождения товара; срок гарантийного использования.

**7.4**. Гарантийное обслуживание слуховых аппаратов осуществляется так же в ООО «Сурдис».

**7.5** Слуховой аппарат, приобретенный в ООО «Сурдис», может быть бесплатно перенастроен в течение 1 года со дня покупки в соответствии с пожеланиями и характеристикой слуха пациента.

Настройка цифровых слуховых аппаратов, купленных в других организациях, осуществляется на платной основе согласно действующему прейскуранту.

**7.6** Слуховой аппарат надлежащего качества не подлежит возврату и обмену на аналогичный товар.

Слуховой аппарат является медицинским изделием индивидуального назначения, соприкасающимся с кожей, входит в п. l «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену», а так же в п. 3 «Перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара» (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

**7.7** Администратор обязан по требованию покупателя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании: регистрационное удостоверение, его номер, срок его действия, орган, выдавший удостоверение, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший.

**8. Разрешение споров между сторонами.**

**8.1** Претензии и споры, возникшие между потребителем и организацией, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ООО «Сурдис» принимает все возможные меры для урегулирования претензий и спорных ситуаций по взаимному согласию сторон.

**8.2** Претензии и жалобы потребителей могут быть представлены в письменной форме на имя директора ООО «Сурдис», а так же внесены в «Книгу жалоб и предложений» (находится на информационном стенде). Претензия (жалоба) должна содержать конкретную информацию, четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, адреса и контактного телефона.

Жалобы, поданные в письменном виде, рассматриваются директором в срок не более десяти рабочих дней. Директор имеет право запросить у потребителя дополнительную информацию, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу. Принятое решение доводится до сведения потребителя в письменном виде, если был указан адрес для информирования. Копии ответов хранятся у директора в специальном деле до конца текущего года.

Установлены часы личного приема граждан директором ООО «Сурдис»; данные находятся на информационном стенде и на сайте www.surdis.ru. Предварительно может быть согласовано другое удобное для гражданина время.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.