УТВЕРЖДАЮ
управляющий ООО «МЦ Кармель» Н.Ю. Орлова
от 01.09.2022 г.

ПРАВИЛА ООО «МЦ КАРМЕЛЬ» ЗАПИСИ ПАЦИЕНТОВ НА ПЕРВИЧНЫЙ ПРИЕМ/КОНСУЛЬТАЦИЮ/ОБСЛЕДОВАНИЕ, О СРОКАХ ГОСПИТАЛИЗАЦИИ, С ПРАВИЛАМИ ПОДГОТОВКИ К ДИАГНОСТИЧЕСКИМ ИССЛЕДОВАНИЯМ

город Челябинск
2022 год

I. ВВЕДЕНИЕ

1. Руководствуясь Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006, пунктом 5 Приложения № 1 к приказу Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н, с целью качественного оказания медицинских услуг потребителям, разработаны настоящие Правила ООО «МЦ Кармель» записи пациентов на первичный прием/консультацию/обследование, о сроках госпитализации, с правилами подготовки к диагностическим исследованиям, в том числе по полису ОМС (далее по тексту - Правила).

Для настоящих Правил понятие «потребитель» идентично понятию «пациент».

II. ОБЩИЕ ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2. Общие основания для оказания платных медицинских услуг потребителю в ООО «МЦ Кармель» (далее по тексту - Клиника), вне зависимости от вида и условий оказания медицинской помощи:

- заключение письменного договора на оказания платных услуг (основание: пункты 2 и 16 правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 (далее по тексту - правила));
- наличие письменного информированного добровольного согласия потребителя или законного представителя (основание: пункт 28 правил).

Потребители, обратившиеся по полисам дополнительного медицинского страхования перечень документов определяется заключенным Клиника и страховой организацией договором, и действующим законодательством.

3. Без документов, указанных в пункте 2 настоящих Правил, услуги не могут быть предоставлены потребителю (заказчику).

3.1. В период оказания платных медицинских услуг Клиника ведет медицинскую документацию.

4. Перед началом получения платных медицинских услуг необходимо обратиться к администратору Клиники, для осуществления записи на прием, и:

- выбора лечащего врача (медицинской сестры, рентгенолаборанта);
- согласования конкретных даты и времени первичного приема (консультации), которые согласовываются между потребителем (заказчиком) и Клиники.

Предельные сроки ожидания первичного приема (консультации):

- со дня обращения потребителя (заказчика) в Клинику до даты начала оказания платных медицинских услуг (первичный прием/консультация) предельные сроки не устанавливаются и определяются исключительно по соглашению сторон правоотношений.

4.1. Обращение (запись на прием/госпитализацию) за получением платных медицинских услуг возможно путем:
- личного посещения потребителем (заказчиком) Клиники по адресу: г. Челябинск, ул. Татьяничевой, д. 14Б;
- без личного посещения Клиники, по средствам телефонного обращения по номерам контактных телефонов (351)202-02-80/85 или через официальный сайт Клиники в сети «Интернет» http://carmel74.ru;

4.2. После выполнения действий указанных в пункте 4., 4.1. настоящих Правил, при личном присутствии потребителя (заказчика) в Клинике осуществляется заключение письменного договора на оказание платных медицинских услуг и/или дополнительных соглашений, и/или смет и т.п.

4.3. При заключении договора на оказание платных медицинских услуг необходимо предоставить администратору следующие сведения и документы:
- фамилию, имя, отчества потребителя (заказчика), **настоятельно рекомендуется** предоставить документ, удостоверяющий личность с целью безошибочного оформления документов;
- законные представители предоставляют администратору в обязательном порядке документы, подтверждающие их статус (свидетельство о рождении представляемого и/или паспорт со страницей «дети», или акты об установлении/осуществлении опеки/попечительства и т.п.);
- **рекомендуется** номер контактного телефона потребителя/заказчика;
- **рекомендуется** предоставить адрес электронной почты.

III. ПРАВИЛА ЗАПИСИ НА ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ИХ В АМБУЛАТОРНЫХ УСЛОВИЯХ

5. Запись на первичный прием и последующие приемы, в том числе консультативные осуществляется в порядке определенном в пунктах 4., 4.1. настоящих Правил.

За неявку без уважительных причин в установленную дату и время, оказание медицинских услуг осуществляется исключительно по новой записи.

Вышеуказанное положение Правил не применимо в случае необходимости оказания медицинской помощи в неотложной/экстренной формах.

Срок, дата начала оказания услуг в каждом конкретном случае определяется Клиникой и потребителем/заказчиком индивидуально, в заключаемом им договоре, либо в смете к договору.

5.1. В случае проведения оперативного вмешательства в амбулаторных условиях потребитель, во избежание негативных последствий, обязан пройти диагностические процедуры, осмотр определенных врачей, сдать анализы. Перечень необходимых диагностических процедур и консультаций врачей специалистов, от которых требуется «разрешение» на проведение того или иного медицинского вмешательства определяется в соответствии с действующим законодательством, в том числе порядками с учетом стандартов

оказания медицинской помощи, на основании утвержденных клинических рекомендации, а также внутренним профессиональным убеждением врача, и опытом врачей Клиники, в объеме обязательного клинического минимума, с учетом половозрастного критерия потребителя, а также с учетом разделов IV,V настоящих Правил.

До начало оперативного вмешательства потребитель по своему выбору может пройти назначенные лабораторные, инструментальные исследования и консультации специалистов, как в Клинике, так и в сторонних медицинских организациях.

5.2. Потребитель медицинских услуг приходит на первичный, последующие, приемы к врачу в дни и часы, которые оформлены по предварительной записи, желательно не менее чем за 15 минут до времени начала приема, если иной временной интервал не указан сотрудниками Клиники.

В день оказания услуг потребитель/заказчик должен иметь с собой:

- **при первичном приеме (консультативный прием)** - желательно все медицинские документы, имеющиеся на руках у потребителя, иные документы, которые могут повлиять на выбор тактики и метода лечения (например: снимки и заключение по результатам проведения исследования на магнитно-резонансном томографе);
- **при последующих приемах, в зависимости от вида выбранных услуг** - все медицинские документы, имеющиеся на руках у потребителя, в том числе результаты анализов, результатов осмотра специалистом (справка) и т.п., иные документы, которые были ранее обговорены лечащим врачом и потребителем;
- **при оказании медицинских услуг**, которые требуют использования расходных изделий медицинского назначения, потребитель предоставляет их, если они не входят в условия договора на оказание платных медицинских услуг, изделия медицинского назначения могут быть приобретены потребителем/заказчиком, по желанию последнего, как у Клиники (при наличии), так и у третьих лиц; при приобретении изделий медицинского назначения у третьих лиц, Клиника ответственности за их качество не несет.

IV. ПРАВИЛА ГОСПИТАЛИЗАЦИИ ПРИ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ КРУГЛОСТОЧНОГО СТАЦИОНАРА

6. Потребитель госпитализируется в круглосуточный стационар (далее по тексту - стационар) по направлению врачей Клиники или врачей других медицинских организаций, страховых медицинских организаций, работающих в системе дополнительного медицинского страхования (при наличии консультации врачей-специалистов), при обязательном согласии самого потребителя на получение таких услуг, и при личном обращении потребителя.

6.1. Запись на госпитализацию в стационар осуществляется в порядке пунктов 4., 4.1. настоящих Правил, а в случае направления в стационар лечащим врачом Клиники по согласованию с ним.

Пациенты (потребители) госпитализируются, исключительно в плановом порядке.

6.2. При плановой госпитализации в круглосуточный стационар для оперативного вмешательства на руках у пациента должны быть все необходимые анализы и исследования, обследования в объеме обязательного клинического минимума, установленные Клиникой и лечащим врачом, в том числе:

1) результаты определения группы крови, резус фактора – срок действия не ограничен;

2) результаты лабораторных исследований общего (клинического) анализа крови расширенный с лейкоцитарной формулой, сроком не более 14 календарных дней до дня госпитализации (таблица 4 Методических рекомендаций «Анестезиологическое обеспечение оперативных вмешательств, перевязок и сложных диагностических и лечебных манипуляций», утв. 13.09.2019 г. Координационным советом Российской некоммерческой организации «Ассоциация анестезиологов-реаниматологов»);

2.1) результаты биохимического анализа крови, сроком не более 14 календарных дней:

Вид исследования	**Регионарная (местная) анестезия**	**Анестезия с сохранением спонтанного дыхания**	**Анестезия с ИВЛ[1]**		
			ASA I	**ASA II**	**ASA ≥III**
Время свертывания крови	+	+	+	+	+
Креатинин	+	+	+	+	+
Глюкоза	+	+	+	+	+
Общий белок плазмы крови	-	-	+	+	+
Калий, натрий	-	-	+	+	+
Билирубин	-	-	+	+	+
АСТ, АЛТ	-	-	+	+	+
Развернутая коагулограмма	-	-	-	+	+
Другие биохимические исследования	в зависимости от патологии и состояния пациента, исключительно по назначению лечащего врача или врача- анестезиолога-реаниматолога				

(таблица 4 Методических рекомендаций «Анестезиологическое обеспечение оперативных вмешательств, перевязок и сложных диагностических и лечебных манипуляций», утверждены 13.09.2019 г. Координационным советом

Российской некоммерческой организации «Ассоциация анестезиологов-реаниматологов»);

[1]Классификация физического статуса пациента ASA – определяется исключительно врачом, который будет участвовать в операции. Пациент самостоятельно не может использовать данную классификацию и каким-либо способом интерпретировать ее.

3) результаты проведения флюорографии легких/ рентгенография/компьютерная томография – сроком не более 1 года до дня госпитализации (пункт 811 СП 3.3686-21 , а также раздел 2 Клинических рекомендаций «Туберкулез у взрослых», утв. Общероссийская общественная организация «Российское общество фтизиатров», 2020 год));

4) результаты лабораторных исследований общего (клинического) анализа мочи - сроком не более 10 календарных дней до дня госпитализации (таблица 4 Методических рекомендаций «Анестезиологическое обеспечение оперативных вмешательств, перевязок и сложных диагностических и лечебных манипуляций», утв. 13.09.2019 г. Координационным советом Российской некоммерческой организации «Ассоциация анестезиологов-реаниматологов»;

5) результаты лабораторных исследований сахар крови (для лиц старше 60 лет и людей, страдающих диабетом всех типов) – сроком не более 14 календарных дней до дня госпитализации;

6) результаты лабораторных исследований на сифилис (RW) (рекомендуется) – сроком действия от 2 недель до 2 месяцев до дня госпитализации (среднесрочный инкубационный период) (Клинические рекомендации «Сифилис», утв. Общероссийская общественная организация «Российское общество дерматовенерологов и косметологов**»,** 2020 год. Примечание: Удлинение инкубационного периода наблюдается в результате применения небольших доз трепонемоцидных антибактериальных препаратов по поводу интеркуррентных заболеваний, в связи с чем, срок годности результатов анализов могут изменяться, и определяются лечащим врачом на основании анамнеза)**;**

7) результаты лабораторных исследований крови на маркеры вирусных гепатитов В (HBsA) (гепатит В) – результаты лабораторных исследований крови на маркеры вирусных гепатитов В (HBsA), сделанный не ранее 30 календарных дней до поступления (п. 8 приложения № 16 к СП 3.3686-21);

8) результаты лабораторных исследований на anti-HCV LgG в сыворотке (плазме) крови (гепатит С) – результаты лабораторных исследований на anti-HCV LgG в сыворотке (плазме) крови, сделанный не ранее 30 календарных дней до поступления (п. 6 приложения № 17 к СП 3.3686-21);

9) ЭКГ с описанием – сроком действия не более 14 дней до дня госпитализации (таблица 4 Методических рекомендаций «Анестезиологическое обеспечение оперативных вмешательств, перевязок и сложных диагностических и лечебных манипуляций», утв. 13.09.2019 г. Координационным советом Российской некоммерческой организации «Ассоциация анестезиологов-реаниматологов»;

10) заключение врача-терапевта о допуске (об отсутствии противопоказаний) пациента к оперативному вмешательству, а также заключение профильных специалистов при наличии сопутствующих патологий – сроком действия не более 10 дней до дня госпитализации (например: заключение врача-эндокринолога для пациентов с сахарным диабетом всех типов);

11) <u>рекомендуется</u> результат лабораторного анализа крови на ВИЧ-инфекцию – срок годности не более 3 месяцев (среднесрочный инкубационный период) до дня госпитализации (п. 598 СП 3.3686-21 и п. 604 СП 3.3686-21 (добровольное желание пациента).

Примечание: при наличии иммунодефицитных состояний у пациента на фоне лечения цитостастатиками или антиретровирусными препаратами срок годности результатов могут изменяться, и определяются лечащим врачом).

Отсутствие вышеуказанных обязательных результатов, кроме подпунктов 6 и 11 настоящего пункта Правил, может сделать невозможным проведение госпитализации в согласованные сроки, а также сделать невозможным проведение операции.

Лечащим врачом могут быть назначены дополнительные исследования (обследования), консультации (заключения) врачей специалистов, в том числе если это предусмотрено действующими порядками и стандартами оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, протоколами лечения, а также в случае, продиктованной необходимостью, связанной с индивидуальной особенностью организма пациента, наличием у него сопутствующих патологий, в том числе и ранее выявленных. Точный перечень анализов, исследований, консультаций необходимых для оперативного вмешательства определяется уже при амбулаторном приеме, предоперационном осмотре.

В ЛЮБОМ СЛУЧАЕ, ПАЦИЕНТ НЕ ДОЛЖЕН САМОСТОЯТЕЛЬНО НАЧИНАТЬ ПОДГОТОВКУ К ОПЕРАТИВНОМУ ВМЕШАТЕЛЬСТВУ, ВСЕ АНАЛИЗЫ (ОБСЛЕДОВАНИЯ) ОСУЩЕСТВЛЯЮТСЯ ПАЦИЕНТОМ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ПО НАЗНАЧЕНИЮ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

6.3. Предельные сроки ожидания госпитализации: со дня обращения потребителя (заказчика) в Клинику до даты госпитализации предельные сроки не устанавливаются и определяются исключительно по соглашению сторон.

6.4. Указанные в пункте 6.2. настоящего Положения лабораторные/инструментальные диагностические исследования можно пройти в Клинике (по видам исследований, которые проводит ООО «МЦ Кармель»), так и в сторонних медицинских организациях по желанию потребителя.

V. ПРАВИЛА ПОДГОТОВКИ К ПОЛУЧЕНИЮ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДИАГНОСТИЧЕСКОГО ХАРАКТЕРА

7. Потребитель осуществляет запись на прием диагностических процедур, в том числе на компьютерную томографию (далее по тексту - КТ), ультразвуковое исследование (далее по тексту - УЗИ) в порядке определенном в пунктах 4., 4.1., а также с учетом раздела III настоящих Правил или в порядке определенном лечащим врачом Клиники, если им потребитель направляется на проведение диагностических манипуляций.

7.1. Для получения медицинских услуг в Клинике по **КТ и УЗИ необходимо направление лечащего врача**. При оформлении направления лечащий врач обязан установить наличие или отсутствие у пациента противопоказаний к проведению КТ и УЗИ исследованиям и указать это в направлении (приказы Министерства здравоохранения Российской Федерации от 08.06.2020 г. № 557н, от 09.06.2020 г. № 560н).

8. При проведении компьютерной томографии без усиления контрастом:

- в случае исследования брюшной полости, за 4-5 часов до проведения КТ, пациенту запрещено есть и пить.

9. Перед проведением компьютерной томографии с контрастным усилением:

- при исследовании брюшной полости за 2-3 дня до исследования проводят определенные процедуры, препятствующие повышенному газообразованию и запорам, а именно необходимо избегать продуктов, которые вызывают метеоризм (бобовые, свежий хлеб, кисломолочные продукты, капуста, большие количества сладостей, овощей и фруктов) или задержку стула (черника, крепкий чай и кофе, рис, манная каша);
- на исследование нужно явиться натощак, через 6-8 часов от последнего приема пищи. В этом плане удобнее всего проводить диагностику в утренние часы, отказавшись от завтрака;
- на протяжении 1-2 часов до КТ также не стоит принимать никакой жидкости, это может вызвать оживленную перистальтику, что помешает диагностике.
- при применении Метформина прекратить его употребление за 2 суток до начала КТ исследования с контрастным усилением, **но с обязательным согласованием с врачом-эндокринологом**;
- при кормлении ребенка грудным молоком (во время лактации) сделать запас молока для кормления на 12 часов с момента начала процедуры КТ исследования, в течение этого времени ребенка не прикладывать к груди;
- биохимический анализ крови на креатинин, сроком действия 14 дней до дня процедуры КТ исследования с контрастным усилением.

Если у пациента имеются серьезные проблемы с пищеварительным трактом и его функциями, план подготовки к КТ брюшной полости следует согласовать с врачом. По показаниям могут потребоваться прием спазмолитиков, слабительных, проведение клизмы.

При наличии сопутствующих заболеваний или подозрение на это у врача-рентгенолога, лечащего врача Клиники, перед началом КТ исследования с контрастом могут понадобиться иные, чем отражено выше, лабораторные анализы, консультации специалистов, диагностические процедуры, в том числе для определения противопоказаний.

Лечащим врачом могут быть установлены дополнительные меры при подготовке к КТ.

9.1. Иные диагностические процедуры, которые проводятся в Клинике не требуют предварительной подготовки, за исключением случаев, когда лечащий врач посчитает необходимым в проведении дополнительной подготовки.

VI. ПРОЧИЕ ПРАВИЛА

10. В случае отказа потребителя от получения медицинских платных услуг, в том числе от первичного (последующего) приема, от госпитализации или от определенных процедур (обследований, исследований, манипуляций) последний в обязательном порядке пишет письменный информированный отказ, при этом пациенту разъясняются возможные последствия такого отказа.

11. Медицинские платные услуги могут не оказываться Клиникой в день, на который записан потребитель, а может быть перенесен на другой день, при наличии следующих условий:

- имеются медицинские противопоказания потребителя к медицинскому вмешательству, в том числе, наличие или подозрение на алкогольное, наркотическое, токсическое опьянения, отсутствие необходимых исследований, заключений при их необходимости;
- отсутствуют необходимые медицинского изделия, который должен был приобрести потребитель/заказчик за свой счет;
- наличие технических проблем в Клинике, которые возникли не по вине последнего и иных обстоятельств, лежащих вне воли Клиники, как субъекта правоотношений;
- наличие обстоятельств, установленные органами государственной (федерального и/или регионального уровня), муниципальной власти, которые делают невозможным оказание услуг (например: запрет госпитализации на определенный период при наличии угроз распространения инфекционного заболевания).

В случае возникновения причин, указанных в настоящем пункте, то потребитель (заказчик) совместно с Клиникой определяют новую дату оказания платных медицинских услуг путем составления дополнительного соглашения (иного письменного документа) или сметы к договору, либо заключают новый договор, но в любом случае время приема (госпитализации) определяется на дату, когда препятствующие оказанию медицинских услуг обстоятельства пройдут. Также, по соглашению сторон или по желанию потребителя (заказчика) договор может быть расторгнут без перезаключения нового договора.

12. При осуществлении потребителем/заказчиком записи на прием, сотрудник Клиники разъясняет подробную информацию потребителю об условиях, порядке оказания платной медицинской помощи в ООО «МЦ Кармель», необходимом перечне документов, а также о стоимости услуг и имеющихся скидках (бонусных программах и т.п.).

13. Правила о предоставлении платных медицинских услуг, перечень платных медицинских услугах (с расценками) утверждены в Положении о платных медицинских услугах медицинского центра Общества с ограниченной ответственностью «Медицинский центр Кармель» и в Прейскуранте соответственно.

19. Клиника может в одностороннем порядке вносить изменения в настоящие Правила без уведомления третьих лиц, которые вступают в силу с момента указанного в документе, вносящем такие изменения.