

УТВЕРЖДАЮ

**Должность
ФИО**

« ___ » _____ 201__ года

Порядок организации и предоставления платных медицинских услуг

1 Назначение

Целью данного регламента является установить порядок и алгоритм работы отдела платных услуг, а также сотрудников других структурных подразделения задействованным в процессе оказания и сопровождения платных услуг.

Ответственность за организацию всех схем процедуры возлагается на начальника отдела платных услуг.

Ответственность за выполнение шагов процедуры указаны в графе «Ответственный» в описании блок-схемы.

Обязанности начальника отдела платных услуг:

- Распределять запросы от Заказчиков между сотрудниками отдела платных услуг исходя из их загруженности, согласно опыту их работы и с учетом взаимозаменяемости;
- Реагировать на жалобы Заказчиков касательно качества сопровождения договора, разрешать споры между Заказчиками и сотрудниками отдела;
- Отслеживать результаты пролонгации сопровождаемых договоров;
- Оценивать необходимость найма новых сотрудников с учетом существующей нагрузки и количества сопровождаемых договоров;
- Отчитываться перед вышестоящим руководством о результатах работы с Заказчиками;
- Осуществлять контроль выполнения сотрудниками отдела настоящего регламента.

1.1 Прием первичных заявок от Заказчиков (в том числе пациентов) на получение платных услуг

Началом процедуры является обращение Заказчика (пациента) по любому из перечисленных вопросов:

- Получение, уточнение информации о платной услуге;
- Запись на консультацию к врачу-специалисту;
- Направление на электронный ящик _____ копий медицинских документов для установления/уточнения диагноза и составления плана лечения в Учреждении на платной основе;
- Заключение договора с Учреждением об оказании платных услуг;
- Другие вопросы, касающиеся получения платных услуг.

Прием обращений осуществляется **по понедельникам и четвергам с 8:00 до 17:00, по пятницам с 8.00 до 16.30**. Допускают ответы на запросы, направленные на электронный ящик _____, во вне рабочее время с домашнего компьютера, мобильного телефона.

Типовая подпись отвечающего на запрос при ответе с электронной почты:

С уважением,

Должность, название отдела

ФИО,

Телефон

e-mail

Специалист УЧРЕЖДЕНИЯ, работающий с приемом обращений населения по вопросу оказания платных услуг, обязан обдумать и подготовить полный перечень имеющихся у него вопросов к Заказчику (пациенту) по конкретной ситуации, чтобы избежать ситуации многократного обращения Заказчиков (пациентов) по одному и тому же запросу.

Специалист УЧРЕЖДЕНИЯ имеет право отказать в консультации исключительно в случае, если в процессе общения диалог выходит за рамки правил делового общения, либо целью обращения Заказчика (пациента) является решение иных вопросов, не входящих в компетенцию отдела платных услуг.

В случае получения обращения, не входящего в компетенцию отдела платных услуг, необходимо предоставить имеющуюся информацию по вопросу обращения и перенаправить обратившегося в профильное отделение либо в справочную УЧРЕЖДЕНИЯ.

Процесс завершен, если запрос от Заказчика или пациента обработан, и Заказчику или пациенту предоставлена необходимая информация по вопросу обращения.

№	Краткое описание	Отв.	Со исп	Инф.	Результат
1	<p>Обращение Заказчика (пациента) в отдел платных услуг по вопросу получения платной услуги:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Получение, уточнение информации о платной услуге; • Запись на консультацию к врачу-специалисту; • Направление на электронный ящик _____ копий медицинских документов для установления/уточнения диагноза и составления плана лечения в Учреждении на платной основе; • Заключение договора с Учреждением об оказании платных услуг; • Другие вопросы, касающиеся получения платных услуг. 	Специалист Учреждения, работающий с приемом обращений населения по вопросу оказания платных услуг	.	Заказчик (пациент)	<p>Запрос принят в работу, данные о Заказчике (пациенте) внесены в журнал обращений либо в соответствующую программу (____), Заказчику (пациенту) предоставлена необходимая информация по его запросу.</p> <p>Срок исполнения – не позднее 24 часов с момента получения запроса (в раб. дни)</p>
2	<p>Для ответа на запрос требуется дополнительная информация от специалиста других отделов/отделений Учреждения</p> <p>Запрос пересылается специалисту профильного отделения Учреждения для уточнения/ согласования дальнейших действий</p>	Специалист Учреждения, работающий с приемом обращений населения по вопросу оказания платных услуг	Специалист профильного отдела/отделения	Заказчик (пациент)	<p>Уточнение/ согласование получено, Заказчику (пациенту) предоставлен ответ специалиста профильного отдела/отделения.</p> <p>Срок исполнения – не позднее 72 часов с момента переадресации запроса соисполнителю (в раб. дни)</p>

1.2 Оформление разовых договоров на оказание платных амбулаторных медицинских услуг

Началом процедуры является обращение Заказчика (физического лица) по вопросу заключения договора на оказание платных амбулаторных медицинских услуг.

Процесс завершен, если договор заключен, либо Заказчику был направлен отказ в заключении договора с указанием причины.

№	Краткое описание	Отв.	Со исп	Инф.	Результат
1	Обращение Заказчика по вопросу заключения договора на оказание амбулаторной медицинской помощи на платной основе	Специалист по работе с потребителями отдела платных услуг/ медицинский регистратор	.	Заказчик	<p>Обращение Заказчика обработано, данные о профиле и заболевании пациента получены, согласована дата и время оказания услуги, либо направлен отказ в оказании платной услуги с указанием причины.</p> <p>Срок исполнения – в момент обращения (в раб. дни)</p>
2	Оформление договора на оказание платных амбулаторных медицинских услуг	Специалист по работе с потребителями отдела платных услуг/ медицинский регистратор	.	Заказчик	<p>Договор заключен, Заказчику выдан экземпляр договора.</p> <p>Срок исполнения – в течение 10-15 мин. с момента обращения (в раб. дни).</p>

3	Оплата стоимости лечения Прием денежных средств осуществляется непосредственно медицинским регистратором оформившим договор	Заказчик		медицинский регистратор	Договор оплачен, Заказчику выдан документ об оплате (квитанция).
4	Оформление амбулаторной карты После оформления договора, данные о пациенте заносятся в программу _____ и оформляется амбулаторная карта на пациента	Медицинский регистратор		Ответственный врач профильного отделения	История болезни оформлена, данные о пациенте внесены в _____
5	Передача договора и копии документа об оплате в _____ отдел	Медицинский регистратор		Название отдела	Экземпляр договора УЧРЕЖДЕНИЯ вместе с копией документа об оплате передается на хранение в Архив

1.3 Сопровождение пациента в процессе оказания амбулаторной медицинской помощи

Началом процедуры является заключение договора на оказание платных медицинских услуг.

Процесс завершен, если пациенту оказаны медицинские услуги в соответствии с условиями договора, пациент/Заказчик подписал акт об оказанных услугах, оплата по оказанным услуг произведена в полном объеме.

№	Краткое описание	Отв.	Соисп.	Инф.	Результат
1	Следование пациента до места/кабинета оказания услуги				
2	Первичный прием пациента врачом профильного отделения Сбор жалоб, анамнеза. Описание настоящего статуса пациента. Назначение/оценка лабораторных и инструментальных методов исследования. Постановка диагноза, уточнение сопутствующих заболеваний. Назначение медикаментозного курса лечения. Запись первичного осмотра в медицинской карте амбулаторного больного Ф. № 025.	Лечащий врач	Медицинская сестра	Пациент	Пациент принят на лечение, даны назначения в дополнительных методах обследования, консультаций специалистов.
3	Поведение дополнительных диагностических мероприятий при наличии показаний.	Врачи-специалисты	Медицинская сестра	Пациент	
4	Оценка результатов проведенного обследования, установление клинического диагноза.				
5	Выполнение пациентом назначенных лечебных мероприятий и процедур.				

1.4 Экономическая отчетности по результатам деятельности УЧРЕЖДЕНИЯ по оказанию платных услуг

См.приказ УЧРЕЖДЕНИЯ «Об утверждении форм отчетности деятельности учреждения на внебюджетной основе».