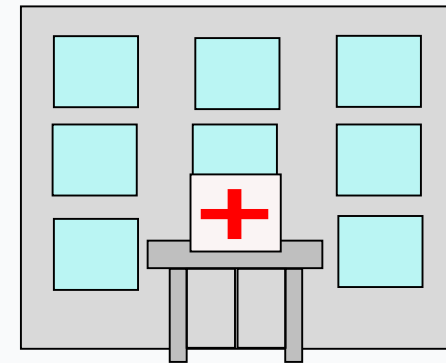


ПРЕЗЕНТАЦИЯ АЛЕКСЕЯ ПАНОВА

Договор участия медицинской организации в
Программе Лиги пациентов «Лояльность к пациентам»



*ЛОЯЛЬНОСТЬ
К ПАЦИЕНТАМ*

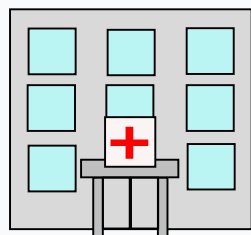


Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



Общероссийская общественная организация
«Лига защитников пациентов»

СТОРОНЫ



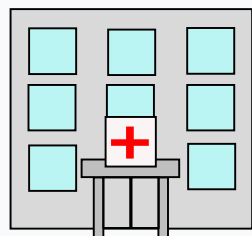
Медицинская организация любой
организационно-правовой формы

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



Организует Программу
«Лояльность к пациентам»

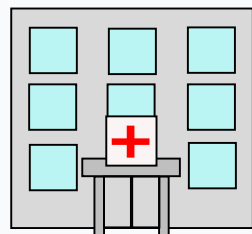
ПРЕДМЕТ



Участвует на
возмездной основе
(270 000 руб. на 2 года, для небольших
узкопрофильных центров, стоматологических
клиник до 15 кресел, аптек - 90 т.р.)

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»

Программа «Лояльность к пациентам»



Набор правил поведения Медицинской организации, не противоречащих действующему законодательству и направленных на повышение лояльности Медицинской организации к ее пациентам при осуществлении ею медицинской деятельности.

ФОРМУЛА ЛОЯЛЬНОСТИ

ЛОЯЛЬНОСТЬ =

ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ

ЗАКОННОСТЬ

ЭТИЧНОСТЬ

ПРОФЕССИОНАЛИЗМ

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ОБЯЗАНА

- в течение 5 рабочих дней со дня получения оплаты участия в Программе направить Медицинской организации Сертификат;
- направить знаки и логотипы Программы на выбор для размещения на сайте Медицинской организации;
- изменять Условия участия в Программе в соответствии с изменениями нормативно-правовой базы, сообщать Медицинской организации об изменении Условий;

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ОБЯЗАНА

- вносить изменения в Программу, если имеются правила поведения, обеспечивающие большую лояльность к пациентам, чем те, что уже имеются в Программе;
- разместить на сайте Программы сообщение об участии Участника;
- поддерживать актуальным сайт Программы по адресу sertzdrav.ru

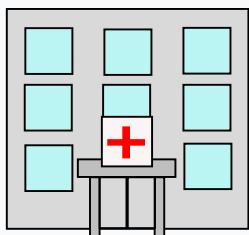
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ВПРАВЕ

- проверить соответствие сайта Медицинской организации условиям Программы;
- проверить лояльность Медицинской организации к пациентам по телефону, записав разговор, и направив его запись Медицинской организации;
- исключить Медицинскую организацию и числа участников Программы согласно условий договора;
- приостановить участие Медицинской организации в Программе согласно условий договора.

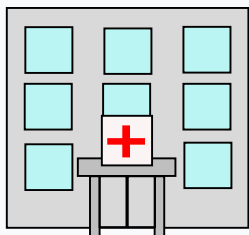
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ОБЯЗАНА

- оплатить участие в Программе в течение 10 дней с момента подписания настоящего Договора и получения счета от Лиги пациентов;
- обеспечить доброжелательное общение с пациентом службы сервиса, а медицинского персонала - доброжелательное и терпеливое с пониманием проблем пациентов, стремиться не дать возникнуть конфликтам, уметь их погасить;
- убедиться, что пациент не находится в положении, которое может быть признано кабальным, сделать соответствующую запись в договоре, информировать о праве на бесплатную помощь;

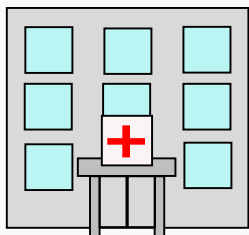
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ОБЯЗАНА

- ознакомить и следить за выполнением медицинскими работниками Кодекса профессиональной этики медицинского работника;
- информировать пациента о его правах и обязанностях до начала оказания помощи, в форме приложения к договору или его части;
- применять алгоритм информирования пациента о состоянии его здоровья, альтернативах, рисках, прогнозах и пр. в зависимости от его запроса, а не по представлению врача;

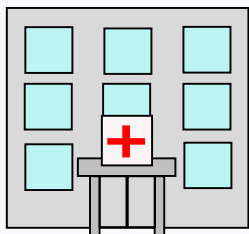
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ОБЯЗАНА

- применять стандарты, если они утверждены для данной нозологии, в полном объеме в системе ОМС, когда это показано, и по согласованию с пациентом при оказании платных медицинских услуг, исходя из его финансовых возможностей;
- не нарушать законодательство о рекламе;
- корректно распределять риски вмешательства между сторонами с использованием протокола распределения рисков медицинского вмешательства, в которых указано, что пациент несет на себе риск последующего вмешательства, если не пройдет дополнительную диагностику, например, на аллергию или иные исследования, которые могут более точно определить состояние пациента, метод, объем и сроки вмешательства и т.п.;

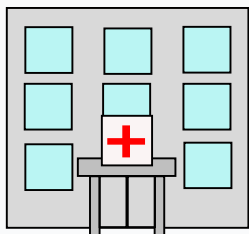
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ОБЯЗАНА

- предлагать пациенту поставить подпись под каждым листом медицинской карты, истории болезни и пр. в форме «ознакомлен» и/или «согласен» для превращения медицинских документов в продолжающийся договор;
- привести в соответствие с обязательными требованиями и рекомендациями свой официальный сайт;
- согласиться с возможностью проведения не более двух проверок "тайного пациента" для оценки выполнения условий Программы, принять отчет "тайного пациента" с рекомендациями, выполнить их или прислать разногласия;
- разместить на своем сайте сертификат участника Программы и логотип Программы.

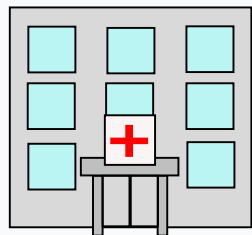
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ВПРАВЕ

- предлагать Лиге пациентов изменения в условия Программы, улучшающие лояльность к пациентам;
- выйти из Программы по собственному желанию или иным причинам, не объясняя их. В этом случае оплата не возвращается, на сайте Программы делается сообщение о выходе Медицинской организации.

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»

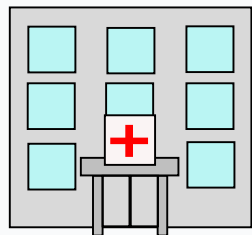


ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УЧАСТИЯ, ИСКЛЮЧЕНИЕ ИЗ ПРОГРАММЫ

В случае грубых или неоднократных нарушений условий участия Лига пациентов направляет Медицинской организации электронной почтой Предписание об устранении нарушения условий участия в Программе, содержащее в себе:

- наименование организации;
- суть нарушения;
- условия устранения нарушений;
- срок устранения нарушений;
- меры на случай несогласия с Предписанием;
- меры на случай неисполнения Предписания;
- дата направления Предписания;
- статус и данные лица, подписавшего Предписание.

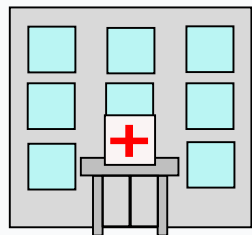
Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ИСКЛЮЧЕНИЕ ИЗ ПРОГРАММЫ

- после принятия всех возможных досудебных мер по урегулированию ситуации с нарушением условий участия и при невыполнении требований Лига пациентов вправе исключить Медицинскую организацию из числа участников Программы после истечения сроков устранения нарушений;
- в случае исключения из Программы оплата участия возвращается Лигой пациентов Медицинской организации соразмерно времени участия;
- исключение из числа участников влечет за собой сообщение на сайте об исключении Медицинской организации из Программы и прекращение права использования сертификата участника Программы, как на сайте Медицинской организации, так и на бумажном носителе.

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



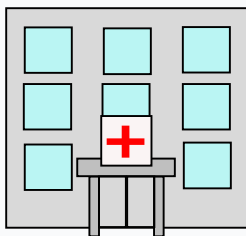
ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ

- в случае выявления нарушений условий участия Медицинской организацией действие сертификата может также приостанавливаться на время устранения нарушений. О приостановлении Лига пациентов сообщает Медицинской организации. В сообщении указывается причина приостановки - несоответствие деятельности условиям Программы, срок устранения причин, а также последствия неустранения. Письменное сообщение о приостановлении не может быть направлено Медицинской организации без предварительного обращения к нему по телефону или электронной почтой для выяснения причин нарушений и предложения их устранения.

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

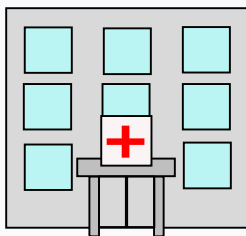


- с момента подписания Сторонами до 31.12.2019 года. Этот же срок указывается в сертификате Медицинской организации;
- по истечении указанного срока Договор может быть пролонгирован по взаимному согласию сторон, о чем подписывается дополнительное соглашение;
- в течение 10 рабочих дней после окончания срока Договора Лига направляет Медицинской организации подписанный со своей стороны Акт сдачи-приемки услуг по настоящему Договору в двух экземплярах. В случае отсутствия претензий Медицинская организация подписывает Акт со своей стороны, один экземпляр оставляет себе, а второй в течение 7 дней направляет Лиге пациентов.

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

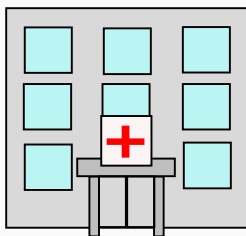


- лига пациентов гарантирует медицинской организации конфиденциальность полученной от него информации, за исключением информации 1) о факте его участия в Программе; 2) о причинении вреда здоровью, жизни или имуществу пациента, особенно, если она получена от самого пациента. В остальном Стороны обязаны соблюдать конфиденциальность информации, полученной одной Стороной от другой;
- стороны обязуются незамедлительно уведомлять друг друга о любых обстоятельствах, которые могут влиять на выполнение ими своих обязательств;

Договор участия в Программе «Лояльность к пациентам»



ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ



- стороны приложат все усилия для решения возможных споров и разногласий путем переговоров. В случае невозможности урегулировать возможные споры и разногласия по настоящему Договору путем переговоров они разрешаются в Арбитражном суде г. Москвы;
- ни одна из Сторон не имеет право уступить (передать) свои права и обязательства по настоящему Договору третьим лицам без предварительного согласия другой Стороны;



*Мы любим
пациентов*

