

Утверждаю
Управляющий ООО «Дэнт»
Когтева Е.Б.
от «_____» _____ 20__ года

Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты в Центре стоматологии ООО «Дэнт».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в Центре стоматологии ООО «Дэнт» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА.

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь населению.

2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, зубной врач в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

2.3. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

2.4. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора, или настоящих Правил.

2.5. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ.

3.1. Клиника работает:

Пн. –сб. - с 08:30 до 20:00 часа,

Вс. – с 08:30 до 15:30.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Управляющего.

3.3. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на ресепшене и на сайте Клиники.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ.

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется путем личного обращения в регистратуре или по телефону 8 (4872) 57-04-48, а также через форму записи на сайте клиники;

4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, направления от страховой компании и паспорта.

4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

4.5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

4.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

5.ПРАВА ПАЦИЕНТА.

5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

6.ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

6.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.
- соблюдать условия, прописанные в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

7.ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам на основании заключенного с ними Договора, при наличии медицинских показаний и дачи добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство.

7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

7.3.1. Прием в Клинике осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру, который ведут администраторы клиники. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных. Все данные пациента заносятся в систему Инфодент на основании паспортных данных пациенты (Ф.И.О., дата рождения, адрес регистрации, контактный телефон).

7.3.2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.

7.3.3. При необходимости лечащий врач может пригласить для консультации другого врача, соответствующей квалификации.

7.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

7.3.5. Лечащий врач может быть заменен другим врачом по решению главного врача Клиники:

- по желанию пациента с учетом графика работы и нагрузки выбранного пациентом врача;
- в период временной нетрудоспособности лечащего врача;
- на протяжении нахождения лечащего врача в отпуске или командировке;
- в случае увольнения лечащего врача из Клиники;

7.3.6. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

7.3.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

7.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской документации и всех Приложениях к договору.

7.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача, графика визитов пациента.

7.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг после их оказания. По желанию пациента оплата может быть произведена путем внесения аванса. Оплата за услуги врачу не допускается.

7.3.11. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3.12. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени.

Предварительное уведомление: Накануне дня приема регистратура осуществляет предварительное уведомление пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника 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.

7.3.13. Пациенту следует прибыть в клинику за 10 минут до начала приема для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала приема. В случае опоздания пациента на прием более чем на 10 минут клиника вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту может быть предложено перенести прием на свободное время.

7.3.14. Пациент или его законный представитель имеет право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

При отказе от медицинского вмешательства гражданину или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником.

7.3.15. Виды и стоимость стоматологических услуг, оказываемых Клиникой, определяются Прейскурантом, утвержденным Управляющим стоматологии. Действующий прейскурант находится на информационной доске в холле клиники.

7.4. Порядок оплаты:

Оплата услуг в полном объеме производится Пациентом в рублях наличными (либо безналичным расчетом) в кассу Исполнителя в день окончания оказания услуги. При долгосрочном лечении (протезирование либо ортодонтическое), оплата услуг производится авансовыми платежами, в соответствии с утвержденным планом лечения.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

8.1. С каждым пациентом Клиники заключается договор об оказании медицинских услуг и оформляется медицинская карта амбулаторного больного. Форма и порядок ведения медицинской карты амбулаторного больного установлены Приказом Минздрава СССР от 04.10.1980 № 1030.

8.2. Основными документами пациента являются Амбулаторная карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

8.3. Выдача медицинской документации пациенту, которая является учетной, производится по его или законного представителя письменному заявлению, при наличии сведений в них, касающегося его здоровья, предоставляется ему в копиях либо для личного ознакомления, вынос медицинской документации за пределы медицинской организации не допускается в соответствии с частью 4 статьи 22 и статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Хранение амбулаторной карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается. По письменному требованию пациенту на руки будут выданы выписка из амбулаторной карты и результаты всех медицинских исследований.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ.

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА.

10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно.

10.2. При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать информацию;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

11.2. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.