

«Утверждаю»
Директор ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА»
Малыхин Д.В.
«13» июня 2018 г.

**ПРАВИЛА, ПОРЯДКИ, УСЛОВИЯ, ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ
МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ОПЛАТЫ**

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 ООО «Стоматологическая клиника «ДЕНИРА» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

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

2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

2.4. 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. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.5. 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 (в случае его заключения), или настоящих Правил.

2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Клиника работает с 10.00 до 20.00 часа в будние дни и суббота– с 9.00 до 16.00 часов, воскресенье - выходной.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому директором.

3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7(4733)-46-86-11;

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

4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС 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;
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
- 5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

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.

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 по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

7.3.1. 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.

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

7.3.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.

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

Информированном добровольном согласии.

7.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

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 карте 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 и указывается в Предварительном плане лечения.

7.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

7.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

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

7.3.13. 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 2 часа до назначенного времени.

7.3.14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

8. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Оплата медицинских услуг может осуществляться как на условиях предоплаты, так и на условиях оплаты фактически оказанных медицинских услуг.

8.2. Основанием для оплаты медицинских услуг являются заключенный между Сторонами договор на оказание платных медицинских услуг.

8.3. Стоимость медицинских услуг, оказываемых Клиникой, определяется в прейскуранте цен Клиники.

8.4. Способы оплаты медицинских услуг:

8.4.1. **наличным платежом** в кассу Клинику, с обязательной выдачей пациенту документа, подтверждающего оплату им оказанной услуги (кассовый чек или квитанция –по запросу);

8.4.2. **безналичным платежом:**

– путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиники на основании выставленного счета на оплату;

– путем проведения оплаты с использованием банковской карты, с обязательной выдачей пациенту кассового чека или квитанции об оплате.

8.5. Обязательство пациента по оплате медицинских услуг считается исполненным с момента:

– при проведении оплаты наличным платежом – с момента внесения денежных средств в кассу Клиники, и выдачи пациенту кассового чека или квитанции об оплате;

– при проведении оплаты с использованием банковской карты - с момента проведения транзакции по банковской карте, и выдачи пациенту кассового чека или квитанции

об оплате;

– при проведении безналичной оплаты по счету – с момента зачисления денежных средств на банковский счет Клиники.

8.6. Оплата медицинских услуг осуществляется пациентом по цене и в соответствии с порядком (графиком оплаты), согласованным Сторонами в договоре.

Цена договора включает в себя стоимость медицинской услуги, определяемой в соответствии с прейскурантом цен Клиники, а также может включать в себя стоимость дорогостоящих расходных материалов, не включаемых в стоимость медицинской услуги. Перечень и стоимость дорогостоящих расходных материалов, оплачиваемых пациентом отдельно от стоимости оказываемых медицинских услуг, определяются на основании приказа руководителя Клиники, с которым пациент может ознакомиться на стойке информации или у администратора Клиники.

8.7. Клиника вправе в одностороннем порядке вносить изменения в прейскурант цен Клиники, а также устанавливать дополнительные скидки, повышающие и понижающие коэффициенты, применяемых в ценообразовании услуг с отдельными пациентами или группами пациентов. Перечень скидок, понижающих и повышающих коэффициентов устанавливаются приказами руководителя Клиники. Прейскурант цен, а также информация о действующих скидках и применяемых понижающих коэффициентах размещается на стойке администратора Клиники, либо в месте, предназначенном для встреч пациентов, комнате/зале ожидания медицинских услуг.

8.8. Применительно к условиям настоящей главы, под **скидкой и коэффициентом** понимаются:

– скидка – это фиксированное снижение цены медицинской услуги от ее стоимости, определенной в прейскуранте цен Клиники. Скидка может быть выражена как в процентном отношении к стоимости медицинской услуги, так и в виде фиксированного снижения цены, выраженного в российских рублях.

Перечень скидок и сроков их действия устанавливаются приказом руководителя Клиники.

В Клинике могут устанавливаться другие скидки в зависимости от спроса на услуги и нагрузки сотрудников.

Скидки не суммируются.

– коэффициент – это числовой показатель, пропорционально которому изменяется цена медицинской услуги и/или цена договора. Коэффициент, применяется к ценообразованию медицинских услуг с определенным пациентом или группой пациентов, и зависит, в том числе, от следующих факторов: длительность отношений пациента с Клиникой, суммарная стоимость оказанных пациенту медицинских услуг, дисциплина пациента (в части выполнения рекомендаций и назначений лечащего врача) и т.д.

Перечень коэффициентов, условий их применения и сохранения, а также перечень факторов, от которых зависит применение того или иного коэффициента, определяются приказом руководителя Клиники.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

9.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в

доступной для него форме.

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

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

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).

11.2. 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 ее по доброй воле;

- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;

- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;

- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;

- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

- проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается путем переговоров.

12.2. Прием граждан руководством по всем вопросам каждый понедельник, четверг с 12:00 до 15:00

12.3. 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.