

«Утверждаю»
Директор ООО ЛПЦ «Дент-линия»

Балков Р.Х.



**Сведения об условиях, порядке, форме предоставления
медицинских услуг и порядке их оплаты**

г. Самара 2019

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 ЛПЦ «Дент-линия»
- 1.2. Настоящие правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителя», 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".

1.3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 1.4. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению
- 1.5. 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.
- 1.6. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 1.7. 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.
- 1.8. 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.
- 1.9. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

1.10. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 1.11. Клиника работает с 09:00 до 21:00 часа в будние дни. Суббота - с 09:00 до 15:00 часов. Воскресенье - выходной.
- 1.12. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.
- 1.13. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.
- 1.14. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 2.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону: 8(846) 201-06-02
- 2.2. При первичном обращении в клинику пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 2.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.
- 2.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 2.5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствие с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 2.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

2.7. ПРАВА ПАЦИЕНТА

2.8. При обращении в клинику пациент имеет право:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и 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, священнослужителя.
- За реализацию права пациента в клинике отвечает лечащий врач.
- До заключения договора исполнитель в доступной форме уведомляет потребителя (пациента) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя, а также уведомляет потребителя (пациента) о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. 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.

4. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

4.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними договора.

4.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

- 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;
- Перед лечением пациентом заполняется анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента;
- В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр пациента. Рассказывает 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;

- Подробное описание оказываемых услуг отражается в медицинской карте пациента и информированном добровольном согласии;
- Услуга оказываются персоналом клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 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.
- 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.
- 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.
- Срок оказания услуг зависит от состояния здоровья пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в предварительном плане лечения.
- После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае нехватки у пациента денежных средств, для оплаты оказанных услуг, задолженность пациента перед клиникой оформляется долговой распиской
- По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 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.
- По завершению лечения пациент подписывает акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

5. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 5.1. Основными документами пациента являются медицинская карта, договор на оказание платных медицинских услуг и приложения к договору об оказании медицинских услуг.
- 5.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента

последнего обращения пациента.

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

5.4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

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

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

5.8. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

5.9. 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).

5.10. 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 добной 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 аллергический 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 упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой

- лечащим врачом;
- контролировать процесс 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).

11 ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается врачебной комиссией.
- 11.2. Прием главного врача по всем вопросам каждый четверг с 15⁰⁰ до 16⁰⁰
- 11.3. Вся информация о работе клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенному в регистратуре, а также на сайте клиники в сети интернет.