

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 «Денталь-люкс» (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 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, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико - санитарную помощь взрослому 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 08-00 до 21-00 часа в будние дни и в субботу.

Воскресенье – выходной.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача. Информация размещается так же на сайте клиники.

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

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

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Прием пациентов в клинике проводится по предварительной записи, согласуется удобное время лечения для пациента. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется путем личного обращения в регистратуре и по телефону 8 (8452) 51-67-63.

4.2. Любой гражданин РФ, граждане иностранных государств и лица без гражданства могут обратиться в Клинику с целью осмотра, консультации, профилактики и лечения заболеваний полости рта, тканей зубов и пародонта.

В ООО «Денталь-люкс» возможно предоставление медицинских услуг анонимно.

4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются по медицинскому полису ДМС, по направлению или гарантийному письму от страховой компании.

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, священнослужителя.

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.

- 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 по их желанию на основании заключенного с ними Договора при наличии медицинских показаний.
- 7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - 7.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, согласие на обработку персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х (3-х) экземплярах, Приложения к договору №1, №2.
 - 7.3.2. Пациентом заполняется Анкета здоровья, которая клеивается 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 письменное Информированное

добровольное согласие на лечение, и, «Предварительный план лечения (смета)». После этого заключается Договор с пациентом и проводится лечение.

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 - сметой.

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 и указывается в «Предварительном плане лечения (смете)».

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. В подтверждение оплаты пациент получает

фискальный документ установленного образца. 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 пациенту выдается 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 24 часа до назначенного времени.

7.3.14. По завершении лечения пациент подписывает «Акт об оказанных платных медицинских услугах» и полностью или частично оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. 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: Приложение №1 «Предварительный план лечения (смета)», Приложение №2 «Акт об оказанных платных медицинских услугах»

При первичном обращении пациента в клинику на прием и осмотр:

-«СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных» (оговариваются условия обработки персональных данных, отмечается, что в клинике проводится видео и аудио наблюдение)

- «Информированное добровольное согласие на проведение стоматологического вмешательства»

- «Лист первичного осмотра»

При обращении пациента в клинику на первичную консультацию или лечение:

-«СОГЛАСИЕ на обработку персональных данных» (оговариваются условия обработки персональных данных, отмечается, что в клинике проводится видео и аудио наблюдение)

- «Информированное добровольное согласие на проведение стоматологического вмешательства»

- «Медицинская карта стоматологического больного Форма №043/у», включает в себя «Анкету» о состоянии здоровья, которую пациент заполняет собственноручно.

- «ДОГОВОР на оказания платных медицинских услуг» в 2-х (3-х) экземплярах

(Предварительно до каждого пациента доводится информация о праве на бесплатную медицинскую помощь, согласно части 1 статьи 41 Конституции российской Федерации, реализованном в Саратовской области через территориальную Программу государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи на 2016 год.

Перечень медицинских организаций, участвующих в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, представлены на информационном стенде в регистратуре, у администрации, а также на 2-

ом этаже на журнальном столике в информационной папке.

При анонимном обращении пациента в клинику на осмотр/первичную консультацию:

- «Информированное добровольное согласие на проведение стоматологического вмешательства»

- «Лист первичного осмотра», в котором пациент отмечает письменно, что в клинике проводится видео и аудио наблюдение и согласен с этим (резолюция собственноручно). В противном случае в записи на прием будет отказано, так как система аудио и видео - наблюдения по желанию пациента не будет отключена.

При анонимном обращении пациента в клинику на лечение:

- «Информированное добровольное согласие на проведение стоматологического вмешательства»

- «Медицинская карта стоматологического больного Форма №043/у» (без сбора персональных данных, только присваивается номер по порядку) включает в себя: «Анкету» о состоянии здоровья, которую пациент заполняет собственноручно; а так же отмечает письменно, что в клинике проводится видео и аудио наблюдение и согласен с этим (резолюция собственноручно). В противном случае в записи на прием будет отказано, так как система аудио и видео - наблюдения по желанию пациента не будет отключена.

- «ДОГОВОР на оказания платных медицинских услуг» под номером по порядку.

медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х (3-х) экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

8.2. Амбулаторная карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

8.3. 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. По окончании лечения оформляется выписной эпикриз.

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 в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный талон пациента).

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 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 упреждения нежелательных последствий;

- проведение бесплатных 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).

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
- 11.2. График приема граждан Директором Лезниковым Р.Л. вт. – чет. с 1500 до 1800.
- 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, расположенном в холле регистратуры, информационных папках, а также на сайте Клиники в сети Интернет.