



Утверждаю

Н.И. Сергеева

2016 год

## ПРАВИЛА

### оказания платной медицинской стоматологической помощи в ООО «СК «ДЕНТА»

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ.

1.2. ООО «СК «ДЕНТА» оказывает платную медицинскую стоматологическую помощь в соответствии с действующей лицензией на осуществление медицинской деятельности и прейскуранту цен, утвержденному директором.

1.3. Настоящие Правила оказания медицинской помощи разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и объема.

1.4. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения пациентами и работниками клиники.

1.5. Правила оказания медицинской помощи включают:

- Порядок размещения информации для потребителей.
- Порядок обращения пациентов в клинику.
- Порядок заключения договоров и ответственность.
- Порядок оплаты.
- Права и обязанности пациента и лечащего врача.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом.
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
- Порядок выдачи справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.
- Режим работы клиники и персонала.

#### 2. Порядок размещения информации для потребителей.

2.1. На стенде: «Режим и расписание приема врачей»

2.2. В «Уголке потребителя» размещены копии документов:

- Лицензия на медицинскую деятельность с Приложением
- Свидетельство о государственной регистрации
- Санитарно-эпидемиологическое заключение с Приложением
- Лицензия на ионизирующие источники с Приложением

- Прейскурант, утвержденный директором
- Квалификационный лист специалистов
- Книга отзывов и предложений
- Закон РФ о защите прав потребителей
- Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»
- Адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан

Данная информация также размещена на нашем сайте <http://gorodtag.ru/denta>

### **3. Порядок обращения пациентов в клинику.**

3.1. Клиника оказывает медицинскую помощь гражданам РФ и иностранным гражданам на возмездной основе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздравсоцразвития РФ № 1496н от 07.12.2011 года «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

3.2. Запись к специалистам осуществляется по телефонам (8634) 32-32-32, 32-32-00 или при посещении пациента стоматологической клиники по адресу: г. Таганрог, ул. Александровская, 80.

3.3. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, с мобильного телефона для сети Билайн-003, для сети TELE2, МТС, Мегафон-030.

3.4. При первичном обращении в медицинскую карту стоматологического больного вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес. Пациент самостоятельно заполняет карту здоровья на лицевой стороне медицинской карты и заключает договор на оказание платных медицинских услуг.

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой.

### **4. Порядок заключения договоров.**

Платные медицинские услуги осуществляются в рамках договоров в письменной форме с пациентами. До заключения договора пациент может ознакомиться с действующим прейскурантом цен, утвержденного директором в Уголке потребителя.

### **5. Ответственность исполнителя.**

5.1. В соответствии с действующим законодательством ООО «СК «ДЕНТА» несет ответственность перед пациентами за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, причинение вреда здоровью и жизни в процессе предоставления этих услуг.

5.2. При несоблюдении клиникой обязательств по срокам исполнения услуг, пациент вправе потребовать назначить новый срок оказания услуг; потребовать исполнения услуг другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

5.3. Претензии и споры, возникшие между пациентом и клиникой в процессе исполнения условий договора на предоставление услуг, разрешаются путем переговоров, а при не достижении согласия - в суде, в установленном законом порядке.

5.4. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг по основаниям, предусмотренным законом.

#### **6. Порядок оплаты.**

6.1. Расчеты за предоставление платных медицинских услуг осуществляются путем внесения наличных денег в кассу клиники. Прием денежной наличности осуществляется с применением выдачи квитанции строгой отчетности, зарегистрированных в установленном порядке. Клиника выдает пациентам документы, подтверждающие прием наличных денежных средств (квитанцию).

6.2. Расчеты с организациями и медицинскими страховыми компаниями за предоставление медицинских услуг осуществляются безналичным перечислением через банки.

#### **7. Права и обязанности пациентов и лечащего врача.**

Права и обязанности пациентов и лечащего врача утверждаются в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Гражданским Кодексом.

7.1. При обращении за медицинской стоматологической помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом согласия врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинских услуг по ДМС (если есть договор со страховой компанией);
- информацию о Ф.И.О., должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора или главного врача при согласии другого врача;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- о неразглашении медицинскими работниками информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений,

полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами; - получение в доступной для пациента форме полной информации о состоянии своего здоровья, методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

#### **7.2. Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы клиники;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- предупреждать заранее о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- при посещении медицинских кабинетов надевать бахилы.

**7.3. На лечащего врача** возложены функции по организации и непосредственному оказанию медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в клинике ООО «СК «ДЕНТА».

#### **Лечащий врач:**

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением оказания экстренной медицинской помощи. Лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ не угрожает жизни пациента.

#### **8. На территории клиники запрещается:**

- курить во всех помещениях и территории клиники;
- приносить в помещение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
- выносить из клиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения регистратора клиники;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов и находиться в иных коммерческих целях;
- находиться в клинике в верхней одежде и грязной обуви.

Запрещается доступ в здание клиники лицам с агрессивным поведением. В случае выявления, они удаляются сотрудниками правоохранительных органов.

#### **9. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой.**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов определен в соответствии с ФЗ РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

9.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право обратиться в администрацию клиники в устной или письменной форме. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией клиники.

9.2. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

9.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, Ф.И.О. должностного лица, а также свои Ф.И.О., почтовый индекс и адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

9.5. В случае необходимости пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

9.6. Письменное обращение в администрацию клиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

9.7. Ответ на письменное обращение пациента направляется по адресу, указанному в обращении.

#### **10. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.**

10.1. Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии со статьей 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ФЗ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

10.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или другими должностными лицами клиники. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил другое лицо, которому должны быть передана такая информация.

10.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю. В отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, информация предоставляется супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

10.4. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в клинику личного письменного заявления пациента или его законного представителя.

10.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

#### **11. Порядок выдачи медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы.**

11.1. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа клиники или на бланке клиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, директором клиники. Заключения заверяются печатью клиники.

11.2. Справки унифицированной формы об оплате медицинских услуг в налоговые органы выдаются по письменному обращению пациентов.