

Приложение 1  
к приказу от 01 декабря 2018г. №9/2018 -ВК

Утверждаю  
Директор ООО «Новая стоматология»

/И.Г. Неменатов/

« 08 »

декабря

2018



**Правила, порядки, условия, формы оказания  
медицинских услуг и их оплаты  
в ООО «Новая стоматология»**

## **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 «Новая стоматология» (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 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.
- 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 9<sup>00</sup> до 21<sup>00</sup> часа в будние дни. Суббота – с 10<sup>00</sup> до 16<sup>00</sup> часов. Воскресенье – выходной день.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом руководителя организации.
- 3.3. Прием врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому руководителем организации. График приема врачей может быть изменен по причине болезни сотрудника, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять в регистратуре.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре, на сайте [www.deniti-perm.ru](http://www.deniti-perm.ru) и на информационном стенде клиники.

## **4. Порядок обращения пациентов**



- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7(342)235-20-25; Прием ведется исключительно по предварительной записи.
- 4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность. При лечении несовершеннолетних необходимо присутствие родителей или официальных представителей несовершеннолетнего для ознакомления с документацией и подписания договора и приложений к нему, согласования плана лечения, графика визитов и оплаты. При себе обязательно иметь документ, подтверждающий правовой статус официального представителя несовершеннолетнего, а также свидетельство о рождении или паспорт несовершеннолетнего пациента.
- 4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, бланка направления или гарантийного письма на оплату услуг по полису 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, 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.

## **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 и информированное добровольное согласие на первичные медицинские вмешательства (осмотр, опрос, диагностика).
  - 7.3.2. Перед лечением пациентом собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента. За несовершеннолетних пациентов анкету и иные документы заполняют родители или официальные представители.
  - 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 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 изменения плана лечения и 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 Договоре 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 и оказания услуги 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 и соглашением о рассрочке оплаты.

- 7.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов, если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.
- 7.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.
- 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 и назначить новую дату визита.
- 7.3.14. По завершении оказания платной медицинской услуги пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами, с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты либо по желанию и с согласия пациента (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель (клиника) после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

## **8. Порядок оформления медицинских документов**

- 8.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, акт выполненных услуг.
- 8.2. Медицинская карта пациента хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента далее в архиве в течение 25 лет.
- 8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

## **9. Порядок предоставления информации**

- 9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме в устной форме, путем выписки из амбулаторной карты, написания выписного (этапного) эпикриза или иным способом в соответствии с законодательством РФ. Ознакомление с оригиналами медицинских документов осуществляется в соответствии с Приказом МЗ РФ №425н.
- 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 РФ.

## **10. Гарантии качества**

- 10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врачом



может фиксировать иные сроки гарантии и сроки службы дополнительно в амбулаторной карте, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон или гарантийный паспорт 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 на заседании Врачебной Комиссии исполнителя.

11.2. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным

11.3. Прием главного врача по всем вопросам проводится каждую среду с 14-<sup>00</sup> до 15-<sup>00</sup>.

11.4. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет [www.deniti-perm.ru](http://www.deniti-perm.ru).