



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Стоматологическая клиника Стражниковой Е.Ю.»

Стражникова Е. Ю.
«01 » сентября 2023г.

Правила оказания медицинских услуг и внутреннего распорядка

1. Общие положения

1.1. Цель деятельности Клиники - максимально возможное восстановление и как можно более длительное и эффективное сохранение здоровья Пациентов. Клиника обеспечивает уважительное отношение к Пациентам, безопасность диагностики, лечения, оказывает качественные медицинские услуги, берет на себя профессиональную ответственность за результат лечения.

1.2. Клиника оказывает Пациентам медицинскую помощь в виде платных медицинских услуг в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты правительства РФ и признании утратившим силу Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012г №1006» , лицензией на осуществление медицинской деятельности от 16 июля 2014 года № Л041-01162-50/00365499 выданной Минздравом Московской области.

1.3. Медицинские услуги оказываются амбулаторно, в помещении Клиники по адресу: 140180, Россия, г. Жуковский, ул. Гризодубовой, д.8, помещение III.

1.4. Информацию о работе и местоположении Клиники, специалистах, их образовании и квалификации, медицинских услугах, действующем прейскуранте и др. можно получить на сайте клиники **dentitan.ru**. Адрес электронной почты для обращений – **dentitan-clinic@yandex.ru**

1.5. Клиника ведет прием ежедневно с 9-00 до 21-00, выходной день - воскресенье. Нерабочие и праздничные дни: 1 января, 7 января, 8 марта, 1 мая. Только дежурный врач работает: 2 января, 9 мая, 31 декабря.

2. Порядок обращения и лечения пациентов

2.1. Медицинские услуги оказываются по предварительной записи, исходя из графика работы специалистов, медицинских показаний. Запись пациента на прием осуществляется в регистратуре медицинским регистратором, или по телефонам:

8-926-813-76-81, 8-926-815-02-81. При записи на прием медицинский регистратор учитывает график работы специалиста, график отпусков, плановые командировки, мероприятия по повышению квалификации врачей и др. В случае отсутствия возможности записи на прием к выбранному специалисту, пациенту может быть предложено записаться на прием к другому врачу. При отсутствии медицинских показаний к неотложному медицинскому вмешательству Пациент вправе отказаться от лечения у другого врача.

2.2. Медицинский регистратор знакомит Пациента с утвержденным Прейскурантом, Клиника информирует Пациента о всех изменениях стоимости услуг.

2.3. Порядок оказания и объем неотложной стоматологической помощи определяется Врачами-специалистами Клиники исходя из медицинских показаний.

2.4. При первом обращении Пациента в Клинику, Пациент и Клиника подписывают Договор об оказании платных медицинских услуг (Договор возмездного оказания медицинских услуг). Для оформления договора Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность.

2.5. При обращении за медицинской помощью в рамках добровольного медицинского страхования, Пациент предъявляет страховой медицинский полис одной из страховых компаний с которой Клиника заключила договор.

2.6. При первом обращении в Клинику Пациент также подписывает Согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на определенные виды медицинских вмешательств.

2.7. Врач-специалист Клиники на основании медицинских показаний разрабатывает План лечения (включающий необходимые обследования для правильной постановки диагноза). В доступной форме он объясняет Пациенту причины, характер заболеваний, варианты его дальнейшего течения, развития осложнений, возможные риски, как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. План лечения согласовывается с Пациентом и заверяется подписями Врача-специалиста и Пациента.

2.8. Все последующие обращения в Клинику осуществляются согласно Плану лечения. При необходимости Пациент подписывает Согласие на дополнительные медицинские манипуляции и операции. Если необходим перерыв в лечении, Пациент заблаговременно оповещает Клинику для изменения Плана и сроков лечения. При возникновении обстоятельств и наступления событий, влияющих на возможности и состояние здоровья Пациента (травмы, болезни и др.) или на возможности Клиники по оказанию услуг, пациент и Клиника согласовывают изменения плана и сроков лечения.

2.9. При каждом посещении медицинские работники Клиники, исходя из стоимости запланированных на следующий этап лечения услуг, сообщают Пациенту ориентировочную стоимость работ, которые будут выполнены ему при следующем посещении.

2.10. По завершении лечения Клиника выдает Пациенту под роспись исчерпывающие инструкции и рекомендации, врачебные назначения, памятки.

2.11. По окончании лечения Клиника продолжает обслуживание Пациента. Врачи-специалисты приглашают Пациента на контрольные осмотры, во время которых определяют состояние полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяют выполнение Пациентом врачебных назначений и рекомендаций. Минимальным обязательным мероприятием на этапе наблюдения является профессиональная чистка зубов, проводимая гигиенистом стоматологическим.

3. Порядок оформления и хранения медицинских документов и использования информации

3.1. Основным медицинским документом пациента Клиники является Медицинская карта стоматологического больного (история болезни), в которую вносятся персональные данные Пациента, его исходное состояние, диагнозы, ход обследования и лечения, их результаты, назначения, рекомендации врача и др.

3.2. При первом обращении в Клинику Пациент правдиво и правильно заполняет анкету в Медицинской карте и заверяет своей подписью анкету, согласие на оплату и предоплату (в оговоренных случаях) медицинских услуг и согласие на условия, при выполнении которых Клиника дает гарантии на все виды работ.

3.3. Срок и порядок хранения медицинских документов в регистратуре Клиники определяются действующими нормативными документами. Хранение медицинской карты на

дому, передача их Пациенту, в другие лечебные организации, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

3.4. Полученные в клинике или предоставленные Пациентом диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских организаций и др.) прилагаются к медицинской карте стоматологического больного и являются ее неотъемлемой частью.

3.5. Клиника гарантирует конфиденциальность полученной информации. Сведения, представляющие собой по закону врачебную тайну и персональные данные, могут быть сообщены только самому Пациенту, доверенным лицам, вписанным в информированное добровольное согласие и доверенным лицам, предоставившим нотариально заверенную доверенность. С согласия Пациента допускается использование сведений, полученных в ходе его обследования и лечения, работниками Клиники в объеме необходимом для обследования и лечения, с целью объективного документирования, а также в научных и образовательных целях.

3.6. В случае установления у Пациента временной нетрудоспособности, лечащий врач выдает листок нетрудоспособности (справку учащегося). Порядок оформления документа, удостоверяющего временную нетрудоспособность, и продления его действия определяется действующим законодательством и нормативными документами.

4. Стоимость услуг и порядок расчетов

4.1. Стоимость медицинских услуг для Пациентов устанавливается Генеральным директором Клиники. Действующий прейскурант в наглядной и доступной для Пациента форме находится в медицинской регистратуре и на сайте Клиники.

4.2. Пациенты оплачивают оказанные им медицинские услуги (кроме ортопедии и ортодонтии) непосредственно после приема врача наличными в кассу Клиники, банковской картой, а также путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Клиники, либо иным, не запрещенным законом способом.

4.3. Медицинские услуги в области ортопедии оплачиваются Пациентом на условиях предоплаты: 50% стоимости – до начала выполнения согласованного Сторонами Плана лечения (до начала оказания услуг), 50% - в день сдачи работы; услуги в области ортодонтии оплачиваются на следующих условиях: 20% стоимости вносится Пациентом при фиксации брекет-системы, оставшаяся сумма – равными платежами ежемесячно до окончания лечения в соответствии с Планом лечения, если иное не согласовано Сторонами дополнительно.

4.4. После получения денежных средств Клиникой любым из вышеуказанных способов, Пациенту выдается квитанция или чек, подтверждающие оплату предоставленных медицинских услуг.

4.5. В клинике возможна оплата в рассрочку по согласованию с лечащим врачом и Генеральным директором. В этом случае оформляется Расписка, в которой Пациент обязуется погасить задолженность за оказанные ему стоматологические услуги по согласованному графику платежей. Расписка является приложением к Договору возмездного оказания медицинских услуг.

4.6. В случае если Пациент указан в списках организации, с которой Клиника заключила договор об оказании медицинских услуг, этот договор на момент оказания услуги Пациенту действителен и не приостановлен, стоимость услуг не превышает установленного для Пациента финансового лимита и выполнены другие условия договора, оплата услуг производится этой организацией в порядке предусмотренном Договором.

4.7. В случае если Пациент заключил Договор добровольного медицинского страхования со страховой компанией, которая заключила с Клиникой Договор на оказание медицинских услуг застрахованному контингенту, Пациент указан в списках страховой компании и предъявил страховой медицинский полис, услуги, оказанные в рамках программы медицинского страхования для данного Пациента, оплачиваются страховой компанией в порядке предусмотренном договором. Если оказанные Пациенту услуги не входят в страховую

программу, или не выполнены другие условия договора, Пациент оплачивает услуги собственными средствами.

4.8. Стоимость услуг Клиники и условия расчетов для клиентов страховых компаний и других организаций, заключивших Договор с Клиникой на медицинское обслуживание застрахованных лиц, определяются соответствующим Договором.

4.9. Дополнительные обследования, консультации, лечебные и реабилитационные мероприятия в других медицинских учреждениях, выписанные лекарственные препараты, Пациенты оплачивают самостоятельно согласно правилам, принятым в этих организациях.

5. Права и обязанности пациентов

5.1. Пациенты Клиники обладают всеми правами, предусмотренными действующим законодательством РФ.

5.2. Пациент имеет право:

- ознакомиться с документами, дающими право Клинике на осуществление медицинской деятельности, территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, Постановлением Правительства РФ о платных медицинских услугах, сведениями о квалификации медицинского персонала, гарантийными обязательствами на произведенные работы, действующим прейскурантом;

- получать полную информацию о своем состоянии здоровья, об объеме оказанной помощи, используемых материалах, лекарственных препаратах и лечебных методиках, знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние своего здоровья во время приема;

- быть принятым Генеральным директором Клиники и иными уполномоченными лицами в соответствии с графиком приема граждан;

- получить копии медицинских документов, выписки из медицинских документов, отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы, в порядке и на условиях закрепленных в Приказе Минздрава России от 14.09.20 N 972н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;

- Пациент, а также его законный представитель или другое лицо, указанное в письменном согласии на разглашение сведений составляющих врачебную тайну или информированном добровольном согласии, имеет право на ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья по письменному запросу (в соответствии с частью 4 статьи 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и приказом МЗ РФ от 12 ноября 2021 года № 1050); Ознакомление вышеуказанных лиц с оригиналом медицинской документации осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления с медицинской документацией по графику его работы.

5.3. Пациент обязан:

- соблюдать чистоту и порядок в помещении Клиники, при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы;

- соблюдать нормы поведения в общественных местах, принятые в РФ в соответствии с законодательством;

- соблюдать медицинские рекомендации и выполнять назначения лечащего Врача;

- обращаться к работникам и Пациентам Клиники в спокойной, уважительной форме;

- на время приема перевести мобильные телефоны в режим «этикет»;

- соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности, охраны окружающей среды, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания администрации Клиники.

5.4. Запрещается:

- входить в Клинику с собаками и другими животными, въезжать на роликовых коньках, самокатах, велосипедах;
- мешать работе врачей и другого персонала Клиники, входить в лечебные кабинеты без приглашения работника Клиники, включать телевизоры, радиоприемники, другую аудиоаппаратуру, громко разговаривать;
- курить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.

6. Порядок разрешения споров

6.1. Клиника и Пациент прилагают все усилия для достижения поставленной цели. При возникновении спора Клиника и Пациент стремятся разрешить его путем переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением и учитывая возможности и интересы друг друга.

6.2. При появлении у Пациента жалобы (претензии), Пациент составляет претензию в письменной форме (в двух экземплярах), заверяет ее личной подписью и предъявляет ее главному врачу или старшему медицинскому регистратору. В претензии должны быть указаны предмет претензии, фамилия работника Клиники, работа или поведение которого вызвали претензию, дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло, другая информация, важная с точки зрения Пациента, дата предъявления претензии, адрес для направления ответа или дата и время, когда пациенту было бы удобно получить устные объяснения, телефон и другие способы связи с пациентом для получения дополнительной информации. Один из экземпляров с отметкой о приеме выдается на руки Пациенту.

6.3. Все жалобы Пациентов рассматриваются Главным врачом и комиссией ВК в течение десяти дней со дня предъявления претензии. Клиника вправе вести аудио- и видеозапись всех мероприятий по выяснению предмета претензии, обстоятельств и степени ответственности работников Клиники, привлекать к рассмотрению претензии экспертов.

6.4. Ответ на претензию Клиника сообщает только лично Пациенту или его законным представителям.

6.5. При подтверждении вины работников Клиники, Клиника принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе Пациента, приносит Пациенту свои извинения, а также в добровольном порядке возмещает Пациенту причиненный ущерб (при его наличии) и за свой счет устраняет недостатки. Клиника делает все возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями Пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими возможностями и другими объективными факторами.

6.6. Споры, не разрешенные в претензионном порядке, подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству.