

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «Орто+»
Б.Б. Жахонгиров

Приложение №1
к приказу №64 от 16 июня 2020 года



Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты

2020 г.

Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты в Обществе с ограниченной ответственностью ООО «Орто+»

Настоящие правила определяют порядок, условия, права и обязанности, ответственность сторон при взаимоотношениях врач - пациент или пациент - лечебно профилактическое учреждение при оказании стоматологической помощи и являются обязательными для обеих сторон.

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 «Орто+» (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».

1.3. ООО «Орто+» является учреждением частной формы собственности и работает в соответствии с Уставом и лицензией. № ЛО-77-01-006898, выданной от 22 октября 2013 г.

Учреждение работает в соответствии с законодательными и нормативными актами в области здравоохранения, действующими на территории РФ.

Номенклатура работ и услуг ООО «Орто+»:

При осуществлении доврачебной медицинской помощи по:

- *сестринскому делу;*

**При осуществлении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе:
а. при осуществлении специализированной медицинской помощи по:**

- *ортодонтии;*
- *стоматологии;*
- *стоматологии ортопедической;*
- *стоматологии терапевтической;*
- *стоматологии хирургической;*

При осуществлении первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие услуги: при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- *Стоматологии профилактической;*

При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- *стоматологии детской.*

Все специалисты имеют сертификаты соответствия по указанным специальностям.

1.4. 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.

1.5. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

1.6. 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.

1.7. 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.

Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1. Клиника работает с 9⁰⁰ до 21⁰⁰ часа в будние дни и субботы. Воскресенье – с 9⁰⁰ до 20⁰⁰ часов.

2.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.3. Прием врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

2.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре. Клиника организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и научными достижениями в области стоматологии.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7(495) 76-76-746 или через обратную связь на сайте организации www.zelcfs.ru;

3.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

3.3. Клиника не оказывает медицинскую помощь в рамках ОМС и ДМС.

3.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

3.5. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

3.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. 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.
- 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.**

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

- на период действия режима повышенной готовности, введенного в связи с пандемией новой коронавирусной инфекции, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 г. № 198 «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19», Постановлениями Главного государственного санитарного врача Российской Федерации, пациенты и посетители Клиники обязаны:
- до начала приема предоставить достоверные данные о себе путем заполнения Анкеты-опросника (эпидемиологической анкеты) по форме, действующей в Клинике.
- проходить термометрию (измерение температуры тела).
- обрабатывать руки антисептическим раствором согласно указаниям персонала Клиники.
- по требованию персонала Клиники надеть медицинскую маску и оставаться в ней в течение времени, обозначенного работниками Клиники.
- в течение всего времени пребывания в Клинике (за исключением выполнения медицинских вмешательств) находиться на расстоянии не менее 1,5 метров от других людей (включая персонал Клиники).
- выполнять правила, действующие в Клинике, а также рекомендации и пожелания персонала Клиники, связанные с профилактикой коронавирусной инфекции.
- 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.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

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

6.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

6.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

6.3.1. 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.

6.3.2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета здоровья, которая является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.

6.3.3. 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, при необходимости, Предварительный план лечения.

6.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

6.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

6.3.6. 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.

6.3.7. 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.

6.3.8. 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.

6.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.

6.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

6.3.11. По окончании первого приёма администратор в регистратуре выдаёт пациенту график приемов, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

6.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

6.3.13. 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 12 часов до назначенного времени.

6.3.14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

7.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

7.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего

обращения пациента.

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

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

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

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

9. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

9.1. 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 паспорт пациента).

9.2. 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 предупреждения 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).

10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

10.2. Прием главного врача по всем вопросам каждую субботу с 14-00 до 15-00.

10.3. 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 регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.