

Приложение №1
к приказу № 13 от 10
января 2019 года

«Утверждаю»
Ген. директор ООО «Прима»
(Алиев Р.Э.)

«10» января 2019 г.



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

г.Москва

г.Москва

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 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 «Прима» (далее по тексту – Клиника).
- 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".

ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).
- 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.
- Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 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.
- 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.

ВРЕМЯ РАБОТЫ

- Клиника работает с 9⁰⁰ до 20⁰⁰ часа в будние дни. Суббота – с 09⁰⁰ 17⁰⁰. Воскресенье и выходной.
- В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.
- Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в уголке потребителя Клиники.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону + +7 (495) 669 98 59;
- При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 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.

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

• **ПРАВА ПАЦИЕНТА**

- 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.

• **ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

- 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.

• **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИСКИХ УСЛУГ**

- Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - В день записи на первичный приём оформляется амбулаторная медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору.
 - Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.
 - 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.
 - Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.
 - Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

- 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.
- 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.
- 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.
- Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- После заключения договора пациент оплачивает 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
- По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 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.

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

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, Положение о гарантиях, а также Приложения к договору об оказании медицинских услуг.
- Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
- Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
- Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 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).
- 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).
- **ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**
 - При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
 - Прием главного врача по всем вопросам каждую в субботу с 15⁰⁰ до 16⁰⁰.
 - Вся информация о работе Клиники, о контролирурующих 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.