1 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 «Доктор» (далее по тексту – Кабинет).
- Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

• ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- Кабинет оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).
- Лечащий врач назначается по выбору пациента или медицинской сестрой 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 руководством 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

- ООО «Доктор» работает с 10^{00} до 20^{00} часа в будние дни .Суббота с 10.00 до 15.00 Воскресенье – выходной.
- В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.
- Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому ген директором. График приема врачей может быть изменен по причине болезни сотрудника, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять в регистратуре.
- Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре, на сайте и на информационном стенде клиники.

• ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется при личном обращении в стоматологический кабинет и по телефону **8(8216) 74-92-08** в рабочие часы ООО «Доктор»;
- Запись производится с учетом пожеланий пациента и в соответствии с расписанием

приема врача.

- Прием ведется исключительно по предварительной записи.
- При записи на прием необходимо предоставить следующую обязательную информацию о себе: ФИО, номер контактного телефона.
- При первичном обращении в Кабинет Пациент должен предъявить документ,удостоверяющий личность(паспорт) и СНИЛС.
- Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС , гарантийного письма на оплату услуг по полису ДМС и паспорта.
- Пациенту при первичном обращении в Кабинет желательно подойти за 10 минут до приема и сообщить о своем присутствии для оформления первичной документации.в которую заносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью),дата рождения (число, месяц, год) адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации), место работы, СНИЛС.
- Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. При невозможности,прийти на приём в назначенный день, просьба предупредить врача, минимум за 6 часов до приема и перенести дату визита.
- В случае необходимости направления на консультацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

• ПРАВА ПАЦИЕНТА

- При обращении в ООО «Доктор» Пациент имеет право на:

- соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников стоматологического кабинета.
- выбор лечащего врача с учетом его согласия;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 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;

- 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 Кабинета, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1 Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию, на основании заключенного с ними Договора.
7.2 Порядок оказания платных медицинских услуг:

- В день записи на первичный приём оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства (осмотр, диагностика, лечение).

- Перед лечением пациентом собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая является частью медицинской карты 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, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и Предварительный план лечения.

- Подробное описание оказываемых услуг отражается в медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

- ООО «Доктор» 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 изменения плана лечения и 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 Договоре и всех Приложениях к договору.

- Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для лечения и графика работы врача .

- После заключения договора и оказания услуги пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг по тарифам действующего Прейскуранта. 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, если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.

- В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на примем незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

- 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 6 часов до назначенного времени и назначить новую дату визита.

- По завершении оказания платной медицинской услуги пациент производит оплату наличными денежными средствами или с помощью банковских карт посредством применения терминала .

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.
Медицинская карта пациента хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента далее в архиве в течение 25 лет.
8.2. 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 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.

- **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, информированном добровольном согласии .

10.2 При оказании медицинских услуг ООО «Доктор» 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;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся медицинских 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 на совместном заседании Врачебной Комиссией исполнителя при личном присутствии пациента. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным.

11.2 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, а также на сайте ООО «Доктор» в сети Интернет .