

Правила предоставления платных медицинских услуг в ООО «Здоровая семья»

Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг в ООО «Здоровая семья». Правила разработаны для реализации информационных прав пациента в соответствии с «Основами охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и составлены на основе приказов и распоряжений законодательства РФ.
2. Общество с ограниченной ответственностью «Здоровая семья» оказывает амбулаторно-поликлинический приём по оказанию стоматологической помощи взрослому и детскому населению. ООО «Здоровая семья» предоставляет платные стоматологические услуги населению в виде профилактической, лечебно-диагностической, ортодонтической помощи в рамках договоров с гражданами или организациями, на основании выданной лицензии от № Министерством здравоохранения Мурманской области.
3. ООО «Здоровая семья» НЕ участвует в системе ОМС (обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
4. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых пациенту, оговариваются (прейскурантом) ООО «Здоровая семья», действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – на стойке ресепшн.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

1. Общество с ограниченной ответственностью «Здоровая семья» предоставляет услуги надлежащего качества в соответствии с технологиями, утвержденными МЗ РФ и разрешенными к применению на территории РФ. При предоставлении платных медицинских стоматологических услуг соблюдаются порядки оказания медицинской помощи, утверждённые Министерством здравоохранения Российской Федерации.
2. Пациенту (его законному представителю) предоставляется в доступной форме сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ним риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения.
3. При оказании услуги пациенту предоставляется информация о лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности, показаниях и противопоказаниях к их применению.
4. Прием врачей-специалистов осуществляется по графику, утвержденному директором. Информацию о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачей всех специальностей, работающих в ООО «Здоровая семья», можно получить в регистратуре учреждения. Информация об образовании (послевузовском, дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации)

специалистов, состоящих в штате ООО «Здоровая семья», находится в регистратуре на информационной стойке.

5. Клиника НЕ выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность.

Порядок обращения пациентов в ООО «Здоровая семья»

1. Общество с ограниченной ответственностью ООО «Здоровая семья» оказывает платные стоматологические услуги.
2. Приём пациентов осуществляется в порядке предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру ООО «Здоровая семья» или посредством телефонной связи. Телефон регистратуры 42-32-93
3. При записи на плановый приём пациент обязан предоставить администратору ООО «Здоровая семья» номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приёма.
4. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.
5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора ООО «Здоровая семья» набрать номер – «03
6. В случае неявки на приём пациент обязан предупредить об этом администратора ООО «Здоровая семья» удобным для него способом не менее чем за 24 часа. При повторной неявке на приём клиника вправе отказать пациенту в оказании услуг.
7. При Вашем опоздании более чем на 15 минут, мы, к Вашему сожалению, имеем право отказать Вам в оказании услуги с переносом приема на другой день.
8. При первичном обращении пациента в ООО «Здоровая семья» с ним заключается **договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг** в соответствии со ст. 161 ГК РФ, оформляется медицинская карта стоматологического больного, пациент (или представитель) лично заполняет «Анкету здоровья».
9. **Договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг**- данная норма закона направлена на упорядочение отношений между медицинским учреждением и пациентом, поскольку, заключая договор с медицинским учреждением, пациент приобретает равный с ним правовой статус. Помните! Именно договор обеспечит максимальную защиту ваших прав в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей». **При оказании помощи гражданам, не достигшим 18 лет, договор заключается с законным представителем ребенка**

1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их **родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ)**.

2. Кроме законных представителей в правовой системе России определён второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

10. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО «Здоровая семья». Она хранится в регистратуре в течение 5 лет, а далее в его архиве. По письменному заявлению пациента ООО «Здоровая семья» предоставит выписку из медицинской карты. Мы обязуемся предоставить соответствующие документы в пятидневный срок.

11. Мы рады предоставить Вам документы для налоговой службы и СЭС. Для этого Вам необходимо обратиться к администраторам и заполнить необходимые документы
12. Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём нужно явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени. При себе иметь паспорт и документы ребенка.
13. Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещении ООО «Здоровая семья» ведется видеонаблюдение.
14. ООО «Здоровая семья» имеет право отказаться от оказания услуги и одностороннем порядке расторгнуть договор при наличии следующих обстоятельств:
 - выявление противопоказаний к данному виду услуги;
 - невыполнение предписаний и рекомендаций врача;
 - неявке на прием или контрольный осмотр в назначенное время;Настаивании пациента на лечении, не предусмотренном планом лечения, если это приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом пациент обязан оплатить фактически оказанные услуги.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.
2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. До начала лечения пациенту в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам лечения и протезирования, будут предоставлены альтернативные методы лечения и протезирования.
4. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, предварительной стоимости, сроков лечения и протезирования.
5. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объем лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.
6. Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих правил, а так же если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.
7. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций смежных специалистов пациентом заполняется бланк отказа от лечения. Где говорится о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (представителя) и подписью врача.
8. Мы рекомендуем Вам выполнять все назначения и следовать рекомендациям лечащего врача, так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Вам специалистами нашей клиники, а также на благоприятный исход лечения заболеваний зубов. Напоминаем Вам о том, что гарантия на наши услуги действует только при соблюдении всех рекомендаций и при условии регулярного посещения специалиста, не менее 1 раза в 6 месяцев.
9. Если у Вас возникли претензии по качеству лечения, пожалуйста, подайте письменное заявление на имя директора клиники или сделайте запись в книге жалоб и предложений. Наши администраторы помогут Вам в этом. Мы обязательно

рассмотрим Вашу претензию в кратчайшие сроки и лично сообщим Вам о результатах.

10. Пациент оплачивает оказанные услуги по факту их оказания за наличный, либо безналичный расчет. За ортодонтические аппараты пациент вносит 100%-ную оплату. В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении плана лечения, что может повлиять на общую стоимость лечения. В этом случае клиника обязана незамедлительно сообщить об этом пациенту. Окончательная стоимость отображается в акте выполненных работ, который является неотъемлемой частью договора и выдается после каждого приема вместе с чеком.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

Пациент имеет право:

1. На охрану здоровья и медицинскую помощь.
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
3. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
4. Вы имеете полное право отказаться от лечения на любом этапе. Для этого необходимо подписать отказ от продолжения лечения.
5. Вы имеете полное право потребовать смены лечащего врача.
6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
7. 8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
8. 14. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

Статья 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. №323 предусматривает случаи, при которых ООО «Здоровая семья» имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные сведения:

1. В целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю.
2. При угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений.
3. По запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством.
4. В случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей.
5. В целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.
6. В целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
7. В целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

8. При обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9. В целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Пациент обязан:

1. Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Здоровая семья» для пациентов.
2. Строго соблюдать и выполнять установленные врачом назначения и рекомендации.
3. Соблюдать режим работы организации
4. Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц ООО «Здоровая семья» и т.п.
5. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
6. Соблюдать правила пожарной безопасности.
7. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники.
8. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты ООО «Здоровая семья» в сменной обуви или бахилах, без верхней одежды и головных уборов.)
9. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
10. Бережно относиться к имуществу организации.
11. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
12. Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
13. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить за сутки администратора клиники по телефону 42-32-93
14. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.