

## **Условия, формы оказания услуг и их оплаты**

### **Правила, порядки, условия, формы оказания услуг и их оплаты**

**ООО «Центр семейной стоматологии»**

### **ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в ООО «Центр семейной стоматологии» режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

#### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. ООО «Центр семейной стоматологии» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь взрослому населению по обращению.

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную и специализированную стоматологическую помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в больничную организацию, оказывающую стационарную помощь.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Центр семейной стоматологии», является врач-стоматолог-терапевт, стоматолог-хирург, детский стоматолог, ортодонт или врач-стоматолог-ортопед, в зависимости от причины первичного обращения пациента за стоматологической помощью.

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

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам (в соответствии со ст. 70 п.2 Основ законодательства об охране здоровья граждан).

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.**

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

## **2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «Центр семейной стоматологии»**

2.1. ООО «Центр семейной стоматологии» работает с 900 час. до 2100 час. в будние дни. Суббота – с 900 час. до 2100 Воскресенье – с 1000 час. до 1800

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

2.3. Начало работы регистратуры – 8 часов 40 минут.

## **3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Центр семейной стоматологии»**

3.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре, в порядке очередности, а также:

- по телефону (347) 246-63-30

3.2. Пациенты при первичном обращении в регистратуру обязаны иметь при себе паспорт или иной документ удостоверяющий личность.

3.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.

3.4. Медицинская помощь на дому не осуществляется.

3.5. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения в соответствии с Порядком по нозологиям.

3.6. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. **Неявка на приём в назначенный день без уважительной причины считается нарушением режима.**

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

#### **4. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2. квалифицированное оказание платной стоматологической медицинской помощи специалистами ООО «Центр семейной стоматологии»

- 4.1.3. выбор врача с учётом его согласия, а также выбор лечебного учреждения в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- 4.1.4. обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.5. проведение по его просьбе консилиума;
- 4.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 4.1.7. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;
- 4.1.8. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 4.1.9. отказ от медицинского вмешательства;
- 4.1.10. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования
- 4.1.11. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- 4.1.12. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

## **5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

- 5.1. Пациент обязан:

- 5.1.1. выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 5.1.2. выполнять предписания лечащего врача;
- 5.1.3. выполнять условия заключенного между ним и ООО «Центр семейной стоматологии» договора на оказание платных стоматологических услуг;
- 5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- 5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО «Центр семейной стоматологии», к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

## **6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

6.1. Платные стоматологические медицинские услуги предоставляются ООО «Центр семейной стоматологии» в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной, ортопедической стоматологической помощи.

6.2. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию, если это не противоречит медицинским показаниям на основании заключенного с ними Договором, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

### **6.3. Порядок оказания платных ортопедических услуг:**

6.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-У, согласие на обработку персональных данных, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах и информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств,

на которые граждане дают информированное добровольное согласие

при выборе врача и медицинской организации для получения

первичной медико-санитарной помощи

6.3.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное согласие на проведение стоматологического лечения, и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

**ООО «Центр семейной стоматологии» вправе отказать в лечении пациенту, отказавшемуся подписать Информированное согласие на проведение стоматологического лечения.**

6.3.3. Кроме Информированного согласия пациентом заполняется так же анкета здоровья, которая вкладывается в медицинскую карту пациента. **Пациент несёт полную персональную ответственность за сведения, указанные им в карте здоровья.**

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

6.3.4. После подписания пациентом Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с пациентом ход дальнейшего лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется согласованный план лечения, являющийся приложением к договору.

6.3.5. После заключения договора и оформления заказа-наряда пациент обязан оплатить в регистратуре аванс, указанный в согласованном плане лечения, являющейся приложением к договору.

**Продолжение лечения пациента, не оплатившего стоматологические ортопедические услуги в ортопедическом отделении ООО «Центр семейной стоматологии» не возможно.**

6.3.6. По окончании первого приёма лечащим врачом или работниками регистратуры, назначается дата следующего приема.

6.3.7. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону: (347) 246-63-30 не менее чем за 4 часа до назначенного времени.

6.3.8. Перед окончанием лечения пациент производит доплату до суммы указанной в согласованном плане лечения, лечащий врач устанавливает протезы в полости рта пациента и пациент подписывает Акт об оказанных медицинских ортопедических услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных ортопедических медицинских услуг.

#### **6.4. Порядок оказания платных терапевтических, ортодонтических, хирургических услуг и услуг детского стоматолога.**

6.4.1 В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-У, согласие на обработку персональных данных (Приложение № 2 к настоящему Положению), договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах и информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств,

на которые граждане дают информированное добровольное согласие

при выборе врача и медицинской организации для получения

первичной медико-санитарной помощи (приложение №4)

6.4.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача лечащий врач разъясняет пациенту или его законному представителю суть такого документа как Информированное согласие на проведение стоматологического лечения (Приложения №4 к настоящему Положению), и лечение начинается только после подписания пациентом (законным представителем) этого документа.

**ООО «Центр семейной стоматологии» вправе отказать в лечении пациенту, отказавшемуся подписать Информированное согласие на проведение стоматологического лечения.**

6.4.3. Кроме Информированного согласия пациентом заполняется так же анкета здоровья, которая вкладывается в медицинскую карту пациента. **Пациент несёт полную персональную ответственность за сведения, указанные им в карте здоровья.**

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

6.4.4. После подписания пациентом (законным представителем) Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с пациентом (законным представителем) ход дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента (законного представителя) ориентировочную стоимость лечения, после чего пациент подписывает договор на оказание платных стоматологических услуг в 2-х экземплярах .

6.4.5. По окончании приёма врача пациент (законный представитель) подписывает акт об оказанных стоматологических услугах, являющийся приложением к договору, и оплачивает оказанные ему стоматологические услуги в регистратуре, после чего выдается квитанция с чеком ККМ.

**Продолжение лечения пациента, не оплатившего стоматологические услуги в ООО «Центр семейной стоматологии» не возможно.**

6.4.6. После оплаты оказанных ему стоматологических услуг пациенту назначается время и дата повторного посещения (при необходимости).

6.4.7. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, он обязан сообщить об этом по телефону: (347) 246-63-30 не менее чем за 4 часа до назначенного времени.

## **7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**



7.1. Основным медицинским документом пациента в ООО «Центр семейной стоматологии» является медицинская карта стоматологического больного (форма № 043-У), Договор на оказание платных стоматологических услуг и информированное согласие к Договору об оказании стоматологических услуг.

Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре ООО «Центр семейной стоматологии» в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

**Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.**

## **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 ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

9.1. В ООО «Центр семейной стоматологии» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи ООО «Центр семейной стоматологии»

**9.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической**

**помощи, ООО «Центр семейной стоматологии» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:**

9.2.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

9.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

9.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

9.2.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

9.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

9.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

9.2.7. 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 у стоматологов;

9.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

9.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

9.2.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

9.2.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

9.2.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом)

## **10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

Прием главного врача по всем вопросам еженедельно в четверг с 15-00 до 16-00

10.2. На правоотношения пациентов и ООО «Центр семейной стоматологии» распространяется действие закона «О защите прав потребителей»

10.3. Вся информация о работе ООО «Центр семейной стоматологии», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде и папке документов «Для пациентов», в регистратуре.