

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом от _____ № _____

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

1. 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 «Ханбиков ДентЪ»» (далее по тексту – Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 11 мая 2023 г. №736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

2.2. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом, в соответствии с профилем лечения.

2.3. 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.

2.4. Лечащий врач по согласованию с главным врачом, директором Клиники 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.

2.5. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Клиника работает с 09⁰⁰ до 19⁰⁰ в будние дни, в субботу с 10⁰⁰ до 15⁰⁰ (по предварительной записи). Воскресенье – выходной.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

3.3. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре и на официальном сайте Клиники <https://ханбиков-дент.рф/>.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём ко врачу осуществляется путем личного обращения в регистратуру или по телефонам 8(909)8968204, 8(4217)345575.

4.2. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона.

При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт), СНИЛС.

4.3. В день первого приема Пациенту необходимо прийти за 10 минут до назначенной консультации для оформления медицинской карты и подписания Договора на оказание платных медицинских услуг.

Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

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

4.5. 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.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов Клиники;
- получение медицинских услуг, облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством с применением современных анестетиков, других медицинских материалов для обеспечения качественного и комфортного лечения;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- получение информации о должности, квалификации его лечащего врача участвующего в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение выписок из медицинских документов;
- получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования в иных медицинских учреждениях;
- реализацию иных прав, предусмотренных законодательством РФ, указанным в пункте 1.2. настоящих правил.

5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при посещении Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

В случае причинения ущерба имуществу Клиники пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

7.1. Лечащий врач обязан:

- организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созвать консилиум врачей.

7.2. Лечащий врач вправе:

Лечащий врач по согласованию с главным врачом вправе отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора при наличии медицинских показаний.

Срок ожидания оказания платных медицинских услуг составляет не более 14 дней.

8.2. Порядок оказания платных медицинских услуг:

8.2.1. 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.

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

8.2.3. 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 письменное Информированное добровольное согласие на лечение.

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

8.2.4. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники.

8.2.5. 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 алкогольного или наркотического опьянения.

8.2.6. 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.

8.2.7. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в медицинской документации и всех приложениях к договору.

8.2.9. Срок оказания услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача, графика визитов пациента.

8.2.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг после их оказания.

Оплата лечения производится за наличный и безналичный расчет. Наличная оплата принимается только в рублях.

Терапевтическое лечение: пациент полностью оплачивает стоимость полученных услуг после каждого посещения врача.

Ортопедические услуги: пациент осуществляет предоплату в размере не менее 50% стоимости ортопедических услуг, оставшуюся часть оплачивает не позднее дня сдачи протеза.

В подтверждение оплаты пациент получает фискальный документ установленного образца.

Оплата за услуги врачу не допускается.

В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

8.2.11. По окончании первого приёма пациенту выдается талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

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

8.2.13. 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 24 часа до назначенного времени.

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

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основными документами пациента являются Амбулаторная карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

9.2. Амбулаторная карта больного является собственностью Клиники и хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента. Медицинская карта не выдается на руки, переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой.

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

9.4. По письменному требованию пациенту на руки будут выданы выписка из амбулаторной карты и результаты всех медицинских исследований.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

10.3. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи только с письменного разрешения пациента.

10.4. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. №323-ФЗ и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

10.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном добровольном согласии, амбулаторной карте.

11.2. 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;

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

– проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;

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

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается директором клиники или его заместителем.

12.2. Прием директора, заместителя директора клиники по всем вопросам осуществляется по предварительной договорённости по адресам: пр. Победы 42 в четверг с 15⁰⁰ до 17⁰⁰, ул. Вокзальная 75 в понедельник с 15⁰⁰ до 17⁰⁰.

12.3. 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.