

**Правила
оказания платной медицинской стоматологической помощи
в ООО «СК «АНТАРЕС»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», «О медицинском страховании граждан в РФ», «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ.

1.2. ООО «СК «АНТАРЕС» оказывает платную медицинскую стоматологическую помощь в соответствии с действующей лицензией на осуществление медицинской деятельности и прейскуранту цен, утвержденному директором.

1.3. ООО «СК «АНТАРЕС» обеспечивает соответствие качества предоставляемых медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики, лечения и реабилитации, разрешенным на территории РФ.

1.4. Настоящие Правила оказания медицинской помощи разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и объема.

1.5. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения пациентами и работниками клиники.

1.6. Правила оказания медицинской помощи включают:

- Порядок размещения информации для потребителей.
- Порядок обращения пациентов в клинику.
- Порядок заключения договоров и ответственность.
- Порядок оплаты.
- Права и обязанности пациента и лечащего врача.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом.
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
- Порядок выдачи справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.
- Режим работы клиники и персонала.

2. Порядок размещения информации для потребителей.

2.1. На стенде «Информация» размещены копии документов: лицензия с приложением, Свидетельство о государственной регистрации, Свидетельство ИНН, Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан.

2.2. На стойке у администратора находится информационная папка, содержащая: Сведения о профессиональной подготовке специалистов, Правила оказания платной медицинской стоматологической помощи в ООО «СК «АНТАРЕС», прейскурант цен, утвержденный директором, график работы специалистов, книга жалоб и предложений.

Данная информация также размещена на сайте www.infotaganrog.ru/skantares

3.Порядок обращения пациентов в клинику.

3.1. Клиника оказывает медицинскую помощь гражданам РФ и иностранным гражданам на возмездной основе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздравсоцразвития РФ № 1496н от 07.12.2011 года «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

3.2. Запись к специалистам осуществляется по телефонам (8634) 36-80-40, 648-611 или при посещении пациента стоматологической клиники по адресу: г. Таганрог, ул. Свободы, дом №5

3.3. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03, с мобильного телефона для сети Билайн-003, для сети TELE2, МТС, Мегафон-030.

3.4. При первичном обращении в медицинскую карту стоматологического больного вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес. Пациент самостоятельно заполняет карту здоровья на лицевой стороне медицинской карты и заключает договор на оказание платных медицинских услуг.

Прием пациентов до 15 лет осуществляется с письменного согласия его законного представителя.

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой.

3.5. При записи на оказание плановой медицинской помощи возможно наличие срока ожидания.

4. Порядок заключения договоров.

4.1.Платные медицинские услуги осуществляются в рамках договоров в письменной форме:

- с пациентами (в двух экземплярах);
- страховыми медицинскими компаниям ДМС (в трех экземплярах).

При заключении договора пациент может ознакомиться с действующим прейскурантом цен, утвержденного директором.

4.2. Ответственность исполнителя.

4.3. В соответствии с действующим законодательством ООО «СК «АНТАРЕС» несет ответственность перед пациентами за неисполнение или ненадлежащее исполнение

условий договора, причинение вреда здоровью и жизни в процессе предоставления этих услуг.

4.4. При несоблюдении клиникой обязательств по срокам исполнения услуг, пациент вправе потребовать назначить новый срок оказания услуг; потребовать исполнения услуг другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

4.5. Претензии и споры, возникшие между пациентом и клиникой в процессе исполнения условий договора на предоставление услуг, разрешаются путем переговоров, а при не достижении согласия в суде, в установленном законом порядке.

4.6. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг по основаниям, предусмотренным законом.

5. Порядок оплаты.

5.1. Расчеты за предоставление платных медицинских услуг осуществляются путем внесения наличных денег в кассу клиники. Прием денежной наличности осуществляется с применением выдачи квитанции строгой отчетности, зарегистрированных в установленном порядке. Клиника выдает пациентам документы, подтверждающие прием наличных денежных средств (квитанцию);

- расчеты с организациями и медицинскими страховыми компаниями за предоставление медицинских услуг осуществляются безналичным перечислением через банки.

6. Права и обязанности пациентов и лечащего врача.

Права и обязанности пациентов и лечащего врача подтверждаются в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Гражданским Кодексом.

6.1. При обращении за медицинской стоматологической помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом согласия врача;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- получение медицинских услуг по ДМС (если есть договор со страховой компанией);

- информацию о ф.и.о., должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;

- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;

- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;

- перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора или заместителя директора по лечебной работе при согласии другого врача;

- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

- отказ от оказания (прекращение медицинской стоматологической помощи, от госпитализации за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- о неразглашении медицинскими работниками информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для пациента форме полной информации о состоянии своего здоровья, методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение по письменному заявлению копии осмотра;
- выдача дневника лечения в виде компьютерной распечатки после каждого проведенного лечения.

6.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники; - своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- при посещении медицинских кабинетов надевать бахилы.

6.3. На лечащего врача возложены функции по организации и непосредственному оказанию медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в клинике ООО «СК «АНТАРЕС».

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;

- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением оказания экстренной медицинской помощи. Лечащий врач по согласованию с главным врачом клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ не угрожает жизни пациента.

6.4. На территории клиники запрещается:

- приносить в помещение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
- выносить из клиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения регистратора клиники;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов и находиться в иных коммерческих целях;
- находиться в клинике в верхней одежде и грязной обуви;
- курить во всех помещениях и территории клиники.

Запрещается доступ в здание клиники лицам с агрессивным поведением.

В случае выявления, они удаляются сотрудниками правоохранительных органов.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов определен в соответствии с ФЗ РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право обратиться в администрацию клиники в устной или письменной форме.

Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг решаются врачебной комиссией клиники.

7.2.

Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.3. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает

наименование учреждения, ф.и.о. должностного лица, а также свои ф.и.о., почтовый индекс и адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставить личную подпись и дату.

7.5. В случае необходимости пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.6. Письменное обращение в администрацию клиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.7. Ответ на письменное обращение пациента направляется по адресу, указанному в обращении.

8. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

8.1. Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии со статьей 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ФЗ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или другими должностными лицами клиники. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил другое лицо, которому должны быть передана такая информация.

8.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю. В отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, информация предоставляется супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

8.4. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в клинику личного письменного заявления пациента или его законного представителя.

8.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

9. Порядок выдачи медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы.

9.1. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа клиники или на бланке клиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, директором клиники. Заключения заверяются печатью клиники.

9.2. Справки унифицированной формы об оплате медицинских услуг в налоговые органы выдаются по письменному обращению пациентов.

10. Режим работы клиники, контактная информация

10.1. В будние дни с 9-00 до 18-00, суббота с 10-00 до 16-00.

Наш адрес и контактная информация:

г. Таганрог, ул. Свободы, дом №5

телефон регистратуры: (8634) 36-80-40, (8634) 648-611

www.InfoTaganrog.ru/skantares