

Положение о правилах предоставления медицинских услуг и их оплаты

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящее Положение о правилах предоставления медицинских услуг и их оплаты (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА БАЛАНДИНА» (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 (ППРФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ПОНЯТИЯ

- 2.1. *Платные медицинские услуги* - медицинские услуги и услуги медицинского сервиса, оказываемые медицинским учреждением пациентам за счет личных средств граждан, организаций, средств добровольного медицинского страхования и иных источников, предусмотренных законодательством РФ.
- 2.2. *Пациент* - потребитель медицинской услуги, обращающийся в медицинское учреждение.
- 2.3. *Заказчик услуги* - законный представитель несовершеннолетнего пациента, в случае, если Пациент не обладает полной дееспособностью, в соответствии с действующим законодательством.
- 2.4. *Медицинская услуга* - мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определенную стоимость.
- 2.5. *Медицинская помощь* - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.
- 2.6. *Медицинская помощь* - комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей населения в поддержании и восстановлении здоровья.
- 2.7. *Территориальная программа государственных гарантий оказания населению бесплатной медицинской помощи (далее - Территориальная программа)* - включает в себя государственное задание по определению видов и объемов бесплатной медицинской и лекарственной помощи, гарантированной населению в организациях здравоохранения республики, и мероприятия (условия оказания медицинской помощи, критерии качества и доступности медицинской помощи) по оказанию медицинской и лекарственной помощи за счёт средств республиканского бюджета и федерального бюджета, а также за счёт средств ОМС в объёмах, предусмотренных порядками и стандартами медицинской помощи в установленном порядке.
- 2.8. *Страховой медицинский полис* - страховой документ (ценная бумага), выдаваемый застрахованному, удостоверяющий факт страхования в данной страховой медицинской организации и определяющий объем оказания медицинской помощи в соответствии с договором обязательного или добровольного медицинского страхования.

2.9. *Добровольное медицинское страхование* - это вид страховой защиты, включающий в себя перечень медицинских услуг в рамках договора страхования с указанием общей страховой суммы и/или отдельных страховых сумм по каждому виду помощи, а также медицинских учреждений, где застрахованный может получить помощь. Стоимость полиса зависит от ассортимента указанных в договоре услуг, от списка заболеваний, подлежащих лечению, от лечебных учреждений, за которыми будет закреплён застрахованный.

3. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 3.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент) на основании Устава (в соответствии со статьей 52 ГК РФ), лицензии на соответствующие виды медицинской деятельности, настоящего положения.
- 3.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.
- 3.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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.
- 3.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

4. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 4.1. Клиника работает с 9⁰⁰ до 20⁰⁰ часов в будние дни, в субботу – по предварительной записи. Воскресенье – выходной.
- 4.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- 4.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.
- 4.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

5. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 5.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону 8(8482) 79 29 99;
- 5.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 5.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.
- 5.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

- 5.5. 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.
- 5.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

6. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- 6.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
- выбор лечащего врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - 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;
 - допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.
- 6.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

7. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 7.1. Пациент обязан:
- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
 - выполнять предписания лечащего врача;
 - являться на профилактические осмотры в срок, указанный лечащим врачом, но не реже одного раза каждые полгода;
 - соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
 - уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.
 - оплатить 100% стоимости оказанной медицинской услуги

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 8.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- 8.3. При заключении договора по требованию потребителя и/или заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о правилах оказания услуг.
- 8.4. Порядок оказания платных медицинских услуг:
- 8.4.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, анкета здоровья пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, один из которых находится у

исполнителя, второй - у пациента/заказчика, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

- 8.4.2. Перед заключением договора лечащим врачом Пациенту предварительно доводится информация:
 - 8.4.2.1. о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Клиника не участвует в программе государственных и территориальных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи
 - 8.4.2.2. о необходимости соблюдения рекомендаций врача, в том числе о том, что несоблюдение рекомендаций врача, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемых платных медицинских услуг, повлечь за собой невозможность их завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья и эстетическом результате медицинских услуг. Данное предупреждение доводится до пациента в письменном виде.
- 8.4.3. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.
- 8.4.4. 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 нелечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные последствия и осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.
- 8.4.5. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.
- 8.4.6. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 8.4.7. 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 опьянения.
- 8.4.8. 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.
- 8.4.9. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.
- 8.4.10. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы клиники и врачей.
- 8.4.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

- 8.4.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 8.4.13. 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 2 часа до назначенного времени.
- 8.4.14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской
- 8.4.15. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует пациента(заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом заказчик оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

9. ЦЕНЫ НА МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

- 9.1. Порядок определения цен на услуги Клиника устанавливает самостоятельно.
- 9.2. Цена формируется на основании:
Размера расчетных и расчетно-нормативных затрат на оказание учреждением платных медицинских услуг по основным видам деятельности, а также размера расчетных и расчетно-нормативных затрат на содержание имущества Клиники с учетом.
- 9.3. Изменение (пересмотр или утверждение) цен на услуги может осуществляться в следующих случаях:
- изменение цен на оборудование или другие материальные ресурсы;
- пересмотр оплаты труда;
- изменение перечня и размера установленных законодательством отчислений и платежей;
- изменение подхода к их формированию;
- в целях конкурентоспособности на рынке медицинских услуг;
- наступление непредвиденных обстоятельств
- Прейскурант цен на платные услуги должен быть разработан в соответствии с разрешенным Перечнем медицинских услуг и утвержден директором Клиники.
- 9.4. По запросу пациента, оплатившего услуги, Клиника обязана выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации»

10. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 10.1. Основными документами пациента являются, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, медицинская карта пациента.
- 10.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
- 10.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

11. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 11.1. Информация о состоянии здоровья пациента:
- информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

- информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

11.2. Информация об исполнителе и предоставляемых им услугах:

11.2.1. Клиника обязана предоставить посредством размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационном стенде информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование учреждения;
- адрес местонахождения юридического лица, данные документа подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (прейскуранте), сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты (настоящее положение);
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об их уровне профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы врачей организации;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека;
- о видах медицинской помощи, оказываемой бесплатно в рамках Территориальной программы;

11.3. Информация, размещенная на информационном стенде, должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени клиники. Информационный стенд располагается таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на нем информацией.

11.4. Клиника предоставляет для ознакомления по требованию пациента или заказчика:

- копию учредительного документа медицинской организации – юридического лица, копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

11.5. Врач, ведущий прием, информирует пациента (его законного представителя) в доступной форме о технологии оказания стоматологической медицинской услуги, возможных последствиях и осложнениях, а также о наличии альтернативных видов подобного рода услуг с целью обеспечения права пациента на его информированное добровольное согласие, или отказ от услуги.

12. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

12.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).

12.2. 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;
- 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 упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 13.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
- 13.2. Прием главного врача по всем вопросам каждый вторник с 16⁰⁰ до 18⁰⁰
- 13.3. 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.