

Утверждаю _____

Директор-главный врач

ООО «АРТОДЕНТ ПЛЮС»

Ровенский А.В.

«01» января 2018 г.

Правила предоставления платных медицинских услуг и внутреннего распорядка в ООО «АРТОДЕНТ ПЛЮС»

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в ООО "АРТОДЕНТ ПЛЮС" (далее - клиника), время работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель деятельности клиники - максимально возможное восстановление и как можно более длительное и эффективное сохранение стоматологического здоровья Пациентов. Клиника обеспечивает безопасность диагностики и лечения Пациентов и здоровья работников, стремится обеспечить как можно более высокое качество услуг, комфорт и качественный сервис для Пациентов.

1.2. Клиника оказывает Пациентам медицинскую помощь в виде платных стоматологических услуг:

- профилактика кариеса, герметизация (запечатывание) фиссур зубов;
- диагностика заболеваний;
- лечение, эстетическая реставрация зубов; микропротезирование;
- функциональная диагностика (определение причин и механизма развития стоматологических заболеваний и их осложнений);
- лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава.

1.3. Деятельность клиники регламентируется действующим законодательством, условиями лицензии ЛО-11-01-001155 от «27» февраля 2014 г. (лицензия выдана Министерством здравоохранения Республики Коми; адрес лицензирующего органа: 167981, г. Сыктывкар, ул. Ленина, 73; тел.: (8212) 284-000, (8212) 284-002); ОГРН 1131101001107, дата внесения в ЕГРЮЛ записи, содержащей указанные сведения 09.02.2013, свидетельство выдано Инспекцией Федеральной налоговой службы по г. Сыктывкару), а также настоящими Правилами оказания услуг и внутреннего распорядка.

1.4. Услуги оказываются амбулаторно (без госпитализации Пациента) в помещении клиника по адресу: 167000, Россия, г. Сыктывкар, ул. Орджоникидзе, д. 33/45.

1.5. Клиника ведёт приём пациентов ежедневно с 9:00 до 20:00. Выходные дни устанавливаются директором-главным врачом. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Текущую информацию о работе специалистов и возможности записи на приём администратор-делопроизводитель-делопроизводитель сообщает Пациентам во время записи на приём.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ЛЕЧЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

2.1. Стоматологические услуги в клинике оказываются по предварительной записи, исходя из графика работы врачей, медицинских показаний, пожеланий Пациента и его материальных возможностей. Запись Пациента на стоматологический приём осуществляется в регистратуре (администратором-делопроизводителем) в порядке очерёдности или по телефонам

2.2. Порядок оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, очерёдность и объём медицинского вмешательства определяются работниками клиники, исходя из состояния Пациентов и медицинских показаний. При одинаковых показаниях приоритет отдаётся плановым Пациентам, явившимся на приём по предварительной записи.

2.3. При первом обращении Пациента в клинику Пациент и клиника подписывают базовый договор об оказании платных медицинских услуг. Регистратор (администратор-делопроизводитель) оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по форме, утверждённой директором-главным врачом клиники.

Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, даёт разрешение делать рентгеновские снимки, диагностические модели, проводить фото- и видео- регистрацию исходного состояния и результатов лечения на различных этапах, осуществлять любые другие диагностические мероприятия, которые работники клиники сочтут необходимыми для тщательной диагностики и лечения, а также с целью объективного документирования. Пациент даёт согласие на присутствие и привлечение к диагностике и лечению специалистов клиники и других медицинских учреждений, участие которых работники клиники сочтут необходимым. Пациент указывает список лиц, которым клиника вправе сообщать сведения о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии его здоровья и иные сведения, полученные в ходе его обследования и лечения (сведения, составляющие врачебную тайну). Указанную информацию Пациент заверяет своей личной подписью.

Для оформления документов Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность. При обращении за помощью в рамках добровольного медицинского страхования необходимо также предъявление страхового медицинского полиса какой-либо из страховых компаний, которая подписала с клиникой соответствующий договор.

2.4. Договор об оказании платных медицинских услуг между Пациентом и клиникой заключается сроком на один год.

2.5. Клиника, исходя из жалоб и пожеланий Пациента, а также медицинских показаний, разрабатывает план обследования и диагностики и согласовывает его с Пациентом. При наличии медицинских показаний клиника выдаёт Пациенту направление на консультацию в другие медицинские учреждения к аллергологу, иммунологу, эндокринологу, гастроэнтерологу, психоневрологу, остеопату и другим специалистам. Непредставление необходимых консультационных заключений является основанием к приостановлению действия договора или его расторжению и отказу в оказании услуг.

2.6. По результатам диагностики клиника разрабатывает и согласовывает с Пациентом поэтапный план лечения, в котором определяются характер, объём, время и последовательность проведения медицинских вмешательств. При необходимости длительного комплексного лечения план составляется в письменной форме и подписывается Пациентом. В ординарных случаях план лечения представляется Пациенту и согласовывается в устной форме.

2.7. При необходимости и согласии Пациента на проведение ортопедического лечения Пациент и клиника подписывают дополнительные соглашения.

2.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания услуг) в клинике является добровольное согласие на медицинское вмешательство, заверенное подписью пациента (требование ст.20 Федеральный закон РФ от 21.11.2011г. №323 ФЗ). Работники клиники в доступной форме, подробно (по возможности - с применением наглядных пособий, моделей, видео- и фотоматериалов, мультимедийных презентаций) объясняют Пациентам причины, характер и сущность заболеваний и их осложнений, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, планируемый результат, возможные риски, как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.9. Все последующие обращения в клинику Пациент производит согласно согласованному плану, записываясь на приём к специалистам в указанные планом сроки. При необходимости перерыва в лечении Пациент заблаговременно оповещает клинику для изменения плана лечения и принятия, необходимых мер.

При вскрытии неизвестных ранее обстоятельств или наступлении событий, влияющих на состояние здоровья Пациента (травмы, болезни, хирургические операции, дорожно-транспортные происшествия, беременность, госпитализация и др.) или возможности клиники по оказанию услуг, Пациент и клиника согласовывают изменения плана лечения или новый план лечения.

2.10. При отказе от запланированного приёма Пациент заблаговременно, не позднее, чем за 12 часов до приёма уведомляет об этом клиника с помощью SMS-сообщения либо по телефону. Пациент, не явившийся на приём без заблаговременного уведомления, выплачивает клиника неустойку в размере 25% (Двадцать пять процентов) минимального размера оплаты труда (МРОТ). Повторный пропуск приёма без заблаговременного уведомления может явиться основанием для расторжения договора и прекращения оказания услуг.

2.11. При необходимости переноса запланированного приёма клиника своевременно, как минимум за 12 (Двенадцать) часов оповещает Пациента по телефону или с помощью SMS. В случае отмены приёма без своевременного уведомления Пациента по заявлению Пациента клиника выплачивает Пациенту неустойку в размере 25% (Двадцать пять процентов) минимального размера оплаты труда (МРОТ).

2.12. По окончании этапов лечения клиника выдаёт Пациенту под роспись исчерпывающие инструкции и рекомендации, а также врачебные назначения.

2.13. По окончании лечения клиника продолжает обслуживание Пациента. Пациенту выдаются гарантийные обязательства с графиком контрольных осмотров. На периодических контрольных осмотрах клиника определяет состояние гигиены полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяет выполнение Пациентом врачебных рекомендаций и назначений,

осуществляет диагностику вновь появившихся стоматологических заболеваний, проводит сервисное обслуживание зубных реставраций и протезов.

Обслуживание Пациента на этапе наблюдения оплачивается Пациентом согласно прейскуранту, действующему на момент оказания услуг.

3. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ

3.1. Основным медицинским документом пациента клиники является медицинская карта амбулаторного больного (история болезни). В ней регистрируются данные документа, удостоверяющего личность, исходное состояние Пациента, диагнозы заболеваний, ход и результаты обследования и лечения.

3.2. Все полученные в клинике или предоставленные Пациентом диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и другие) прилагаются к истории болезни и являются её неотъемлемой частью. Срок и порядок хранения медицинских документов в регистратуре клиника определяется действующим законодательством. Хранение медицинских документов на дому, передача их Пациенту, в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

3.3. Клиника информирует Пациента о состоянии его здоровья для принятия Пациентом решения о согласии на медицинское вмешательство или отказе от него.

3.4. Клиника гарантирует конфиденциальность полученной информации. Сведения, представляющие собой по закону врачебную тайну, могут быть сообщены только самому Пациенту, доверенным лицам, вписанным в амбулаторную карту Пациента, и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. С согласия Пациента допускается использование сведений, полученных в ходе его обследования и лечения, работниками клиники в объеме, необходимом для всестороннего и качественного обследования и лечения, с целью объективного документирования, а также в научных и образовательных целях. Допускается предоставление этих сведений без согласия Пациента только по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.5. По письменному заявлению Пациента работники клиники могут подготовить выписку из истории болезни (эпикриз), консультационное заключение, какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа. Клиника оказывает услуги по оформлению медицинских документов в течение 5-ти (пяти) рабочих дней. Пациент оплачивает эти услуги согласно действующему прейскуранту.

3.6. Клиника по запросу пациента предоставляет документы для налоговой службы. Для этого пациенту необходимо обратиться к администратору-делопроизводителю. Клиника предоставит соответствующие документы в 3-х дневный срок.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

4.1. Стоимость услуг для Пациентов клиника устанавливается директором-главным врачом. Действующий прейскурант представляется в наглядной и доступной для «Пациента» форме.

4.3. Пациент оплачивает оказанные ему услуги:

4.3.1. в порядке 100% оплаты при терапевтическом приеме;

4.3.2. в порядке 50% оплаты при ортопедическом приеме, связанным с изготовлением какой-либо ортопедической конструкции (коронка и т.п.).

4.4. Окончательные взаиморасчёты проводятся по завершении каждого этапа.

4.5. Пациенты оплачивают оказанные им услуги наличными в кассу клиники по окончании очередного приёма. Кроме того оплата может быть произведена путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет клиники, либо иным не запрещенным законом

4.6. В случае если «Пациент» указан в списках организации, с которой клиника заключил договор об оказании медицинских услуг, этот договор на момент оказания услуги «Пациенту» действителен и не приостановлен, стоимость услуг не превышает установленного для «Пациента» финансового лимита, выполнены другие условия договора между клиника и этой организацией, оплата услуг производится этой организацией в порядке, предусмотренном договором между клиникой и этой организацией.

4.7. В случае если «Пациент» заключил договор добровольного медицинского страхования со страховой компанией, которая заключила с клиника договор на оказание медицинских услуг застрахованному контингенту, эти договоры на момент оказания услуги «Пациенту» действительны и не приостановлены, «Пациент» указан в списках страховой компании и предъявил страховой медицинский полис, услуги, оказанные в рамках программ медицинского страхования для данного «Пациента», оплачиваются страховой компанией в порядке, предусмотренном договором между клиника и страховой компанией.

Если оказанные «Пациенту» услуги не входят в страховую программу или не выполнены другие условия настоящего пункта, «Пациент» оплачивает услуги собственными средствами.

4.8. Стоимость услуг клиника и условия расчётов для клиентов страховых компаний и других организаций, заключивших договор с клиникой на медицинское обслуживание застрахованных лиц или своих работников, определяются соответствующим договором.

4.9. В случае нарушения «Пациентом» обязательств перед клиникой предусмотренную базовым договором об оказании платных медицинских услуг, неустойку он уплачивает собственными средствами. В случае нарушения клиники обязательств перед «Пациентом» клиника уплачивает неустойку «Пациенту».

4.10. Дополнительные обследования, консультации, лечебные и реабилитационные мероприятия в других медицинских учреждениях, выписанные лекарства Пациенты оплачивают самостоятельно согласно правилам, принятым в этих учреждениях или аптеках.

4.11. После каждого лечения пациент наряду с документом, подтверждающим оплату услуг (кассовый чек или квитанция установленного образца), получает акт выполненных работ с указанием их стоимости.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Пациенты клиники обладают всеми правами, предусмотренными действующим законодательством.

5.2. Решение Пациента обслуживаться в клинике должно быть комплексным: при наличии в штате клиники врача требуемой специальности Пациент получает услуги в клинике; обращение к специалистам других медицинских учреждений возможно только при отсутствии соответствующего специалиста в клинике.

5.3. При наличии в штате клиники двух и более врачей одной специальности Пациент вправе выбрать любого из них. По согласованию с директором-главным врачом клиники врач может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

При записи на приём регистратор (администратор-делопроизводитель) учитывает график работы специалистов, график отпусков, плановые командировки, мероприятия по повышению квалификации врачей и другие мероприятия. В случае болезни врача, внеочередном отпуске, а также при невозможности работы выбранного Пациентом врача по другим причинам, клиника предлагает Пациенту лечение у другого врача. При отсутствии медицинских показаний к неотложному медицинскому вмешательству Пациент вправе отказаться от лечения у другого врача.

5.4. Пациент имеет право ознакомиться с действующим прейскурантом. Клиника информирует Пациента о стоимости диагностики и планируемого лечения, а также обо всех изменениях стоимости услуг. На каждом приёме медперсонал или администратор-делопроизводитель, исходя из стоимости запланированных на следующий приём услуг, сообщает Пациенту ориентировочную сумму, которую Пациенту предстоит заплатить на следующем приёме.

5.5. Пациент вправе запросить любую интересующую его информацию о состоянии его здоровья и предложенным методам лечения. Консультации специалистов и подготовка консультационных заключений оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту.

5.6. Пациент обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении клиники, при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы. Запрещается вход с собаками и другими животными. Запрещается вход в клинику на роликах или с велосипедами.

5.7. Пациент обязан соблюдать нормы поведения в общественных местах, принятые на территории РФ. Пациент обязан обращаться к работникам и Пациентам клиники в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику.

5.8. Запрещается мешать работе врачей и персонала клиники, входить в лечебные кабинеты без приглашения работника клиники, включать на большую громкость телевизоры, радиоприёмники, другую аудиоаппаратуру, слишком громко разговаривать. На время приёма Пациент обязан перевести мобильные телефоны в режим «этикет».

5.9. В помещении клиники запрещается курить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.

5.10. Запрещается наносить ущерб имуществу клиники и других Пациентов.

5.11. Пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания администратора-делопроизводителя.

5.12. Клиника вправе отказаться от приёма Пациента в случаях:

- непредставления Пациентом документа, удостоверяющего личность, затребованных врачами клиники консультационных заключений и других документов;
- обращения Пациента в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- медицинских противопоказаний (особо опасные инфекции, острые или обострения хронических инфекционных, соматических, психических заболеваний);

- если в процессе оказания услуг может возникнуть угроза жизни или здоровью Пациента, работников клиники или окружающих.

В этих случаях приём по возможности переносится на другое время, при невозможности - откладывается на неопределённый срок. Запись пациента производится после устранения обстоятельств, приведших к невозможности приёма, исходя из графика работы врачей.

5.13. Клиника вправе сократить гарантийный срок в случаях:

- нарушения или невыполнения Пациентом врачебных рекомендаций и назначений;
- нарушения Пациентом сроков записи на приём, определённых планом лечения, пропуска приёмов;
- пропуска периодических контрольных осмотров;

5.14. Клиника вправе расторгнуть договор и отказаться от обслуживания Пациента в случаях:

- неоднократного нарушения или невыполнения Пациентом врачебных рекомендаций и назначений;
- предоставления Пациентом ложных сведений о состоянии своего здоровья;
- неоднократного пропуска Пациентом приёмов без заблаговременного уведомления регистратора (администратора-делопроизводителя) клиники;
- появления у Пациента финансовой задолженности перед клиникой;
- нарушения условий договора об оказании платных медицинских услуг и приложений к нему, настоящих правил, а также действующего законодательства.

5.15. Совершение Пациентом противоправных действий (оскорбление работников клиники, угрозы, попытка причинения им телесных повреждений, порчи имущества клиники или других Пациентов, создание помех работе медицинских работников и другие противоправные деяния) влечёт за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность. Клиника вправе преследовать нарушителей в судебном порядке, требуя возмещения имущественного и морального вреда, а при совершении хулиганских действий с причинением телесных повреждений или оскорблении, требуя привлечения виновных к уголовной ответственности (ст. 5.61 «Оскорбление» КоАП РФ; ст. 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»; ст. 213 УК РФ «Хулиганство»).

5.16. Пациент вправе обжаловать действия работников клиники в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Клиника и Пациент прилагают все усилия для достижения поставленной цели - максимально возможного восстановления и сохранения стоматологического здоровья Пациента. При возникновении спора клиника и Пациент стремятся разрешить его путём переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением и учитывая возможности и интересы друг друга.

6.2. При появлении у Пациента жалобы (претензии) Пациент составляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет администратору-делопроизводителю клиника. В претензии должны быть указаны:

- предмет претензии;
- фамилия работника клиника, работа или поведение которого вызвала претензию;
- дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;
- другая информация, важная с точки зрения Пациента;
- дата предъявления претензии;
- адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда Пациенту было бы удобно получить устные объяснения;
- телефон и другие способы связи с Пациентом для получения дополнительной информации.

администратор-делопроизводитель клиника делает копию принятой претензии, заверяет своей подписью дату предъявления претензии и выдаёт заверенную копию Пациенту.

6.3. Все жалобы Пациентов рассматриваются директором-главным врачом клиника в течение десяти дней со дня предъявления претензии. Клиника вправе вести аудио- и видеозапись всех мероприятий по выяснению предмета претензии, обстоятельств и степени ответственности работников клиника, а также привлечь к рассмотрению претензии адвоката.

6.4. Свой ответ на претензию клиника сообщает только лично Пациенту, а в установленных законом случаях - родителям или попечителям. Присутствие при этом третьих лиц возможно только при предъявлении юридически оформленной доверенности.

6.5. При подтверждении вины работников клиника принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе Пациента, приносит Пациенту свои извинения, а также в добровольном порядке возмещает Пациенту причинённый ущерб (при его наличии) и за свой счёт устраняет недостатки.

Клиника делает всё возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями Пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими требованиями, договорными условиями с подрядчиками клиника и другими объективными факторами. Недопустимо сокращение срока устранения недостатков за счёт ущемления прав других Пациентов.

6.6. Споры, не разрешённые в претензионном порядке, подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству.