

УТВЕРЖДАЮ
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ООО «ПОЧТОВАЯ»



Корнилов А.А.

«01» сентября 2023 г.

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

Курск 2023

Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты в ООО «Почтовая»

Настоящие правила определяют порядок, условия, права и обязанности, ответственность сторон при взаимоотношениях «врач-пациент» или «пациент-лечебно-профилактическое учреждение» при оказании стоматологической помощи и являются обязательными для обеих сторон.

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 «Почтовая» (далее по тексту – Клиника).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг (ПП РФ от 11 мая 2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесенных изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006»), ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 1.3. ООО «Почтовая» является учреждением частной формы собственности и работает в соответствии с Уставом и лицензией.
Учреждение работает в соответствии с законодательными и нормативными актами в области здравоохранения, действующими на территории РФ.
Номенклатура работ и услуг ООО «Почтовая»:
При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:
 - анестезиологии и реаниматологии;
 - рентгенологии;
 - сестринскому делу;
 - стоматологии профилактической.При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:
 - анестезиологии и реаниматологии;
 - ортодонтии;

- пародонтологии;
- стоматологии детской;
- стоматологии общей практики;
- стоматологии ортопедической;
- стоматологии терапевтической;
- стоматологии хирургической.

Все специалисты имеют сертификаты соответствия по указанным специальностям.

- 1.4. Лечащим врачом, т.е. 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.
- 1.5. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 1.6. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, способах и объеме лечения, а также о сроках и гарантийных обязательствах; в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам других направлений. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
- 1.7. 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.

Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1. Клиника работает с 9:00 до 20:00 часов в будние дни и субботы.

В воскресенье – с 9:00 до 17:00 часов.

2.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.3. Прием врачами всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

2.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре. Клиника организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и научными достижениями в области стоматологии.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 3.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачу осуществляется в регистратуре и по телефонам: + 7 (4712) 520-420 или +7 (904) 520 42 05, а также через форму обратной связи на сайте организации www.leo46.ru, либо посредством мессенджеров WhatsApp и Telegram (по указанному выше номеру моб.).
- 3.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность, и СНИЛС.
- 3.3. Клиника не оказывает медицинскую помощь в рамках ОМС и ДМС.
- 3.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 3.5. Прием пациентов осуществляется строго по ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ записи, либо при наличии свободных окошек в момент обращения.
- 3.6. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с Договором (на оказание платных медицинских услуг).
- 3.7. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- 4.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
 - выбор лечащего врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультации врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеваниями 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 медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

До заключения договора Исполнитель в доступной форме уведомляет Потребителя (Пациента) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента, а также уведомляет Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие Правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники; соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 6.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 6.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию исключительно на основании заключенного с ними Договора. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом цен Клиники на день обращения пациента.
- 6.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - 6.3.1. Пациент обязан подтвердить или перенести/отменить свой прием не позднее 19:00 (по мск) часов (с понедельника по субботу) и до 16:00 часов (в воскресенье) дня, предшествующего дню приема. В противном случае Исполнитель в праве аннулировать запись и назначить другого пациента на это время.
 - 6.3.2. В день записи на первичный прием 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.
 - 6.3.3. Перед лечением пациентом заполняется Анкета здоровья, которая является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.
 - 6.3.4. В начале приема 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, гарантийные сроки, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения Пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное добровольное согласие на лечение (далее – ИДС), и, при необходимости, Предварительный план лечения.
 - 6.3.5. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и ИДС.
 - 6.3.6. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним мед.персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
 - 6.3.7. 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.

- 6.3.8. 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.
- 6.3.9. 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.
- 6.3.10. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 6.3.11. После заключения Договора Пациент оплачивает в регистратуре стоимость медицинских Услуг, оказанных ему. Оплата услуги врачу не допускается. В случае недостатка у Пациента денежных средств для оплаты Услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.
- 6.3.12. По окончании первого приема администратор в регистратуре выдает Пациенту график приемов, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приемов.
- 6.3.13. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, он обязан во время ближайшего посещения поставить об этом в известность своего лечащего врача.
- 6.3.14. В случае, если Пациент не может прийти на прием к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 12 часов до назначенного времени.
- 6.3.15. По завершении лечения Пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 7.1. Основными документами Пациента являются: Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.
- 7.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения Пациента.

- 7.3. Хранение медицинской карты самим Пациентом на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

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

- 9.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в ИДС или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).
- 9.2. 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 изложения 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 сестер;
 - 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 услуг;

- 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)."

10. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

10.1 При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

10.2 Прием главного врача по всем вопросам проводится каждый понедельник с 13:00 до 14:00 исключительно по предварительной записи.

10.3 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, либо в специальной папке «Для ознакомления пациентов», а также на сайте Клиники в сети Интернет.