

Общество с ограниченной ответственностью «Нрав»

ПРИКАЗ

о правилах, порядках, условиях, формах оказания
медицинских услуг и их оплаты

01 августа 2021 года

№ 0108/21

В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан» и в целях дальнейшего совершенствования качества медицинской помощи населению,

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» в ООО «Нрав» (Приложение №1).
2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Нрав».
3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Директор ООО «Нрав»

_____ Пичугина О.А.

Утверждаю
Директор ООО «Нрав»
Пичугина О.А.

Подпись

Дата

Приложение №1
к приказу №0108/21 от 01 августа 2021 года

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

г. 2021

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 оплаты в ООО «Нрав» (далее по тексту - Клиника).
- 1.2. Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ от 4 октября 2012 г. № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Клинику. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента на оказание своевременной медицинской (стоматологической) помощи. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте Клиники в сети Интернет.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую (стоматологическую) помощь населению по обращению (далее по тексту - Пациент).
- 2.2. 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.
- 2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
- 2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к смежным врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
- 2.5. 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.
- 2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Клиника работает с 9⁰⁰ до 20⁰⁰ часов. Воскресенье - с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ часов.

- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.
- 3.3. Приём врачей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому директором.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на стенде информации для пациентов.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7(3812)700011, +7(960)9887540.
- 4.2. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося свободного времени в расписании врачей Клиники, предоставленного регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема;
- 4.3. Помощь пациентам с острой зубной болью оказывается в день обращения врачами в ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости дальнейшего лечения пациент записывается на плановый прием в регистратуре;
- 4.4. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту;
- 4.5. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Клиники;
- 4.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату;
- 4.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день;
- 4.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени;
- 4.9. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность;
- 4.10. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения;
- 4.11. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг;

- 4.12. Клиника не оказывает услуг в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы бесплатного оказания медицинской помощи.

5. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 5.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 5.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- 5.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
- 5.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента установленной формы 043-у, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.
- 5.3.2. Перед заключением договора лечащим врачом Пациенту предварительно доводится информация:
- 5.3.2.1. 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.
- 5.3.2.2. 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.
- 5.3.3. Осмотр и лечение пациента, а также любые медицинские манипуляции начинаются после подписания пациентом документа Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа. Лечение пациента, отказавшегося подписать этот документ в Клинике невозможно.
- 5.3.4. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- 5.3.5. 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 осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения

- пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом, при необходимости, составляется Предварительный план лечения.
- 5.3.6. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.
 - 5.3.7. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
 - 5.3.8. 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.
 - 5.3.9. 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.
 - 5.3.10. 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.
 - 5.3.11. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
 - 5.3.12. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
 - 5.3.13. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
 - 5.3.14. 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.
 - 5.3.15. По завершении лечения пациент оплачивает в регистратуре стоимость оказанных ему платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

6. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 6.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, Приложения к договору об оказании медицинских услуг, Информированные добровольные согласия.
- 6.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

- 6.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.
- 6.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получить отражающую состояние здоровья выписку из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя директора. Срок предоставления – 7 рабочих дней.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
- 7.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- 7.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

8. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 8.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии.
- 8.2. 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).

9. ПРАВА ПАЦИЕНТА

9.1. Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" 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.

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

10. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

10.1. 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 клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

11. ЗАПРЕТЫ,ДЕЙСТВУЮЩИЕВКЛИНИКЕ

11.1. Клинике запрещено:

- проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации; употреблять пищу в коридорах и в других помещениях; курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, регистратуре и других помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве; вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача. В физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬЗАНАРУШЕНИЕПРАВИЛ

12.1. Пациенты, посетители и Клиника несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 13.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
- 13.2. Вся информация о работе Клиники, о контролирурующих 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.