

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО "ДентоГрад"
_____ О.Л. Зыкова
«__» _____ 2023г.

**Правила, порядки, условия, формы оказания
платных медицинских (стоматологических) услуг**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания платных медицинских (стоматологических) услуг» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских (стоматологических) услуг и их оплату в ООО «ДентоГрад» (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. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".
- 1.3. Платные стоматологические услуги, оказываемые Клиникой, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенные на территории Российской Федерации

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.
- 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 (Законного Представителя) или специалистами регистратуры по согласованию с Пациентом (Законным Представителем).
- 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 врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента.
- 2.5. Лечащий врач по согласованию с генеральным директором 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.
- 2.7. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ООО «ДентоГрад».
- 2.8. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:
 - «платные медицинские услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);
 - «потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - «заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;
 - «исполнитель» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.
- Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 2.9. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Клиника работает с 9⁰⁰ до 20⁰⁰ часов в будние дни. Суббота и воскресенье – с 9⁰⁰ до 18⁰⁰ часов (по предварительной записи).

- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.
- 3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через регистратуру лично, посредством телефонной связи тел. **8(3452)64-23-93, 8(3452)34-80-70** или через интернет-сайт: **www.dentograd.com**.
- 4.2. Дату и время планового приема Пациент (Законный Представитель) выбирает из имеющегося у врача свободного времени. При записи на первичный прием Пациент (Законный Представитель) представляет администратору номер контактного телефона для информирования Пациента (Законного Представителя) о непредвиденном изменении даты и времени приема.
- 4.3. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи **при наличии свободного времени у врача**.
- 4.4. При состоянии требующего **срочного медицинского вмешательства** (несчастный случай, травмы, другие состояния или заболевания угрожающие жизни и здоровью гражданина) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора набрать номер **-03 или 112** с мобильного телефона.
- 4.5. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 4.6. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского **полиса ДМС и паспорта**.
- 4.7. При наличии показаний лечащий врач направляет Пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.8. 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.
- 4.9. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- 5.1. 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.
- 5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 6.1. Пациент обязан:
- выполнять настоящие правила;
 - выполнять предписания лечащего врача;
 - 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.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1. Медицинские услуги на основные лечебно-диагностические мероприятия и технологии для взрослого и детского населения:

- общие виды работ, включающие оформление документации, консультации специалистов, местное обезболивание, проведение профессиональной гигиены, использование специальных аксессуаров и приборов для лечения;
- лечение кариеса и некариозных поражений с использованием стеклоиномерных цементов, компомеров, композитов химического и светового отверждения;
- эндодонтические виды работ при лечении осложненных форм кариеса с использованием приборов увеличения, средств механического и химического расширения корневых каналов с последующей их obturацией различными методами;
- пародонтологические виды работ;
 - хирургические стоматологические манипуляции, включающие сложные и простые удаления зубов, амбулаторные виды операций полости рта, цистэктомии, РВК, удаление ретинированных зубов, пластика перфорации верхнечелюстных пазух, операции с мягкими тканями в полости рта, операции ВУОКТ (восстановление утраченного объема костной ткани), остеоперфорации, лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава, установка имплантатов различных фирм;
 - рентгенологические исследования, включающие внутриротовую зубную рентгенограмму

7.2. Ортодонтическое лечение детского и взрослого населения, включающее консультативные услуги, использование съемных и несъемных аппаратов, брекет-систем.

7.3. Медицинские стоматологические ортопедические услуги.

- общие виды работ консультационно-диагностического характера, оформление документации, обезболивание, укрепление и коррекция ортопедических конструкций;
- съемное протезирование, включающее пластиночные частичные и полные протезы, бюгельное протезирование, протезы на аттачментах, замковых креплениях, каппы;
- несъемное протезирование, включающее керамические и композитные вкладки и виниры, культевые штифтовые вкладки, одиночные коронки (металлические литые, металлокерамические, цельнокерамические, пластмассовые, циркониевые), мостовидные протезы: цельнолитые, металлокерамические, пластмассовые, металлопластмассовые, безметалловая керамика;
- съемное и несъемное протезирование на имплантатах
- детское зубное протезирование

7.4. Исполнитель **НЕ УЧАСТВУЕТ** в системе ОМС (обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 8.1. Платные медицинские (стоматологические) услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 8.2. Платные медицинские (Стоматологические) услуги оказываются Пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора и подписанного информационного добровольного согласия на медицинское вмешательство.
- 8.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - 8.3.1. В день записи на первичный приём администратор Клиники оформляет медицинскую карту Пациента, Договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласия на обработку персональных данных и первичный осмотр. Пациент (Законный Представитель) ознакомляется с Правилами и Положениями, действующими и утвержденными в Клинике («Положение о гарантиях», «Правила поведения пациента в медицинском учреждении»)
 - 8.3.2. Пациентам (Законным Представителям) предоставлена возможность ознакомиться с Законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ №1006 от 04.10.2012 г.), Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011г. на стойке у администратора

- 8.3.3. Перед лечением Пациентом (Законным Представителем) заполняется Анкета о здоровье Пациента, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.
- 8.3.4. 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 отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом (Законным Представителем) этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения Пациента (Законного Представителя) ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное согласие на лечение или Информированный отказ от лечения, и, при необходимости, Предварительный план лечения.
- 8.3.5. **Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Информированном добровольном согласии и Предварительном плане лечения.**
- 8.3.6. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 8.3.7. **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.
- 8.3.8. 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.
- 8.3.9. Пациент (Законный Представитель) подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в информационно добровольных согласиях и всех Приложениях к договору.
- 8.3.10. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 8.3.11. После заключения договора и проведения консультации Пациент (Законный Представитель) оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. **Оплата за услуги врачу не допускается.**
- 8.3.12. По окончании первого приёма администратор выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 8.3.13. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент (Законный Представитель) обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 8.3.14. В случае, если Пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент (Законный Представитель) обязан сообщить об этом по телефону **не менее, чем за 2 часа до назначенного времени.**
- 8.3.15. По завершении лечения Пациент (Законный Представитель) подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 9.1. Основными документами Пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, которые оформляются в Клинике при первичном обращении.
- 9.2. Медицинская карта Пациента хранится в течение **25 лет**.
- 9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

- 10.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- 10.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.
- 10.4. Право Пациента (Законного Представителя) на ознакомление с медицинской документацией обеспечивается выдачей ему полного пакета медицинской документации **в течение 10 дней с момента письменной подачи заявления.**
- 10.5. Предоставление выписок и копий медицинской документации предоставляется на основании **письменного заявления** Пациента (Законного представителя). Заявление пишется на имя Генерального директора ООО «ДентоГрад». **Выписка оформляется в течение 10 дней.**

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 11.1. 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 лист).
- 11.2. 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 предупреждения нежелательных последствий;
 - проведение 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).

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 12.1. При возникновении конфликта между Пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
- 12.2. Прием генерального директора по всем вопросам проводится каждый вторник с 10⁰⁰ до 12⁰⁰ по предварительной записи.
- 12.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения Пациентов в доступной форме на информационном стенде, стойке администратора в холле Клиники, а также на сайте Клиники в сети Интернет: **www.dentograd.com.**