

**Правила
оказания платной медицинской стоматологической помощи
в ООО ССК-Супруновы**

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», «О медицинском страховании граждан в РФ», «О защите прав потребителей», Гражданским Кодексом РФ.

1.2. ООО ССК-Супруновы оказывает платную медицинскую стоматологическую помощь в соответствии с действующими лицензиями на осуществление медицинской деятельности и прейскуранту цен, утвержденному главным врачом.

1.3. ООО ССК-Супруновы обеспечивает соответствие качества предоставляемых медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики, лечения и реабилитации, разрешенным на территории РФ.

1.4. Настоящие Правила оказания медицинской помощи разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством РФ прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества и объема.

1.5. Настоящие Правила являются обязательными для исполнения пациентами и работниками поликлиники.

1.6. Правила оказания медицинской помощи включают:

- Порядок размещения информации для потребителей.
- Порядок обращения пациентов в поликлинику.
- Порядок заключения договоров и ответственность.
- Порядок оплаты.
- Права и обязанности пациента и лечащего врача.
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между поликлиникой и пациентом.
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.
- Порядок выдачи справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации, счетов.
- Режим работы поликлиники и персонала.

2. Порядок размещения информации для потребителей.

2.1. На стенде «Уголок потребителя» размещены копии документов: лицензия с приложением, Свидетельство о государственной регистрации, Свидетельство ИНН, Постановление Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Информация о предоставлении льгот, книга отзывов и предложений.

На демосистеме размещен действующий прейскурант цен, утвержденный директором, график работы врачей-специалистов.

На стойке у администратора находится информационная папка, содержащая: Сведения о профессиональной подготовке специалистов, Правила оказания платной медицинской стоматологической помощи в ООО ССК-Супруновы, адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан.

Данная информация размещена на сайте Супруновы.рф

2.2. По требованию потребителя для ознакомления предоставляются копии образовательных документов специалистов, участвующих в оказании платных медицинских услуг, копии учредительных документов.

3. Порядок обращения пациентов в поликлинику.

3.1. Поликлиника оказывает медицинскую помощь гражданам РФ и иностранным гражданам на возмездной основе в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 года № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Минздравсоцразвития РФ № 1496н от 07.12.2011 года «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

3.2. Запись к специалистам осуществляется по телефонам (8634)620700, 89281867070, на сайте Супруновы.рф или при посещении пациента поликлиники по адресу: ул.Дзержинского 136.

3.3. При состояниях, требующих экстренного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью граждан) пациентам необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

3.4. При первичном обращении пациентом на него заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес и заключается договор на оказание платных медицинских услуг.

Медицинская карта стоматологического больного является собственностью поликлиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой.

3.5. При записи на оказание плановой медицинской помощи возможно наличие срока ожидания.

4. Порядок заключения договоров.

4.1. Платные медицинские услуги осуществляются в рамках договоров в письменной форме:

- с пациентами (в двух экземплярах);

При заключении договора пациент может ознакомиться с действующим прейскурантом цен, утвержденного главным врачом.

4.2. Ответственность исполнителя.

4.3. В соответствии с действующим законодательством ООО ССК-Супруновы несет ответственность перед пациентами за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, причинение вреда здоровью и жизни в процессе предоставления этих услуг.

4.4. При несоблюдении поликлиникой обязательств по срокам исполнения услуг, пациент вправе потребовать назначить новый срок оказания услуг; потребовать исполнения услуг другим специалистом; расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

4.5. Претензии и споры, возникшие между пациентом и поликлиникой в процессе исполнения условий договора на предоставление услуг, разрешаются путем переговоров, а при не достижении согласия в суде, в установленном законом порядке.

4.6. Поликлиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение услуг по основаниям, предусмотренным законом.

5. Порядок оплаты.

5.1. Расчеты за предоставление платных медицинских услуг осуществляются: - путем внесения наличных денег в кассу поликлиники.. Поликлиника выдает пациентам документы, подтверждающие прием наличных денежных средств

6.Права и обязанности пациентов и лечащего врача.

Права и обязанности пациентов и лечащего врача подтверждаются в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Гражданским Кодексом.

6.1. При обращении за медицинской стоматологической помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача с учетом согласия врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- получение медицинских услуг по ДМС (если есть договор со страховой компанией);
- информацию о ф.и.о., должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством доступными средствами и способами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами; - отказ от оказания (прекращение медицинской стоматологической помощи, от госпитализации за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам поликлиники, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- о неразглашении медицинскими работниками информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для пациента форме полной информации о состоянии своего здоровья, методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение по письменному заявлению копии осмотра; - выдача дневника лечения в виде компьютерной распечатки после каждого проведенного лечения.

6.2. Пациент обязан: - соблюдать режим работы поликлиники;

- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- являться на лечение в установленное и согласованное с врачом время;
- предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях к применению лекарственных средств;
- соблюдать гигиену полости рта и выполнять мероприятия, назначенные лечащим врачом;
- подписать информированное согласие на медицинское вмешательство или письменный отказ от него;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу поликлиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях;
- при посещении медицинских кабинетов надевать бахилы.

6.3. На лечащего врача возложены функции по организации и непосредственному оказанию медицинской помощи в период наблюдения за ним и лечения в поликлинике ООО ССК-Супруновы.

Лечащий врач:

- организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента;
- предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- по требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам;
- при необходимости созывает консилиум врачей.

Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением оказания экстренной медицинской помощи. Лечащий врач по согласованию с директором поликлиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по причине несоблюдения им предписаний, режима лечения, настоящих Правил и иных законных требований, если отказ не угрожает жизни пациента.

6.4. На территории поликлиники запрещается:

- приносить в помещение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях поликлиники без разрешения;
- выносить из поликлиники медицинские карты, документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных папок, со стендов;
- помещать на стендах объявления без разрешения администрации поликлиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации поликлиники;
- выполнять в помещениях поликлиники функции торговых агентов и находиться в иных коммерческих целях;
- находиться в поликлинике в верхней одежде и грязной обуви;
- курить во всех помещениях и территории поликлиники.

Запрещается доступ в здание поликлиники лицам с агрессивным поведением.

В случае выявления, они удаляются сотрудниками правоохранительных органов.

7. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и поликлиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений пациентов определен в соответствии с ФЗ РФ от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право обратиться в администрацию поликлиники в устной или письменной форме. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских

стоматологических услуг решаются врачебной комиссией поликлиники.

7.2. При личном обращении пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в регистрационную карту обращения пациента. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно, о чем делается запись в регистрационной карте обращения.

7.3. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

7.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, ф.и.о. должностного лица, а также свои ф.и.о., почтовый индекс и адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (жалобы), ставит личную подпись и дату.

6.6. В случае необходимости пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

7.6. Письменное обращение в администрацию поликлиники рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

6.8. Ответ на письменное обращение пациента направляется по адресу, указанному в обращении.

8. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

8.1. Получение информации о состоянии здоровья пациента производится в соответствии со статьей 13 ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», ФЗ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, главным врачом или другими должностными лицами поликлиники.

Информация должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил другое лицо, которому должны быть передана такая информация.

8.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю. В отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, информация предоставляется супругу (ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

8.4. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья пациента предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в поликлинику личного письменного заявления пациента или его законного представителя.

8.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

9. Порядок выдачи медицинских заключений, справок об оплате медицинских услуг в налоговые органы.

9.1. Медицинские заключения выдаются пациентам по результатам проведения

медицинского обследования, медицинских осмотров, решений, принятых врачебной комиссией, а также в иных случаях, когда законодательством РФ предусматривается наличие медицинского заключения. Медицинские заключения оформляются в произвольной форме с проставлением штампа поликлиники или на бланке поликлиники, подписываются врачами-специалистами, участвующими в вынесении медицинского заключения, главным врачом поликлиники. Заключения заверяются печатью поликлиники.

9.2. Справки унифицированной формы об оплате медицинских услуг в налоговые органы выдаются по письменному обращению пациентов.

10. Режим работы поликлиники, контактная информация

10.1. В будние дни с 9-00 до 18-00, суббота с 9-00 до 14-00.

Прием граждан директором :

Понедельник, пятница с 12-00 до 14-00

Наш адрес и контактная информация:

г. Таганрог ул. Дзержинского 136

телефон регистратуры: 88634620700 892818270707, сайт www.Супруновы.рф