



Утверждаю»  
Директор ООО «Малинари»

\_\_\_\_\_

Подпись

Приложение №1  
к приказу № 5 от 8 августа 2018 года

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

г Ростов-на-Дону, 2018

## 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 «Малинари» (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".

## 2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому 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 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 9<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> часа в будние дни и субботы. Воскресенье – выходной.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- 3.3. Прием врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

## 4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону (863) 309-00-11;
- 4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.
- 4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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 внутреннего распорядка;
- 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 поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

## 7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИСКИХ УСЛУГ

7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, медицинской помощи.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

7.3.1. В день записи на первичный приём 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.

7.3.2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.

7.3.3. 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 этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.

7.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

7.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

7.3.6. 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.

7.3.7. 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.
- 7.3.8. 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.
- 7.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 7.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость 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.
- 7.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 7.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 7.3.13. 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.
- 7.3.14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

## 8. Порядок оплаты услуг

- 8.1. Оплата услуг клиники может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу клиники, пластиковыми карточками или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет клиники.
- 8.2. Порядок оплаты услуг зависит от вида услуг и от статуса пациента (физическое лицо, застрахованный по ДМС или сотрудник организации, с которой у клиники заключен «прямой» договор на оказание услуг) и оговаривается в договоре об оказании медицинских услуг.
- 8.3. Оплата медицинских услуг пациентом - «физическим лицом» производится в следующем порядке:
- 8.3.1. Пациент оплачивает оказанные ему услуги, кроме услуг по протезированию зубов, по имплантации и челюстно-лицевой хирургии, сразу после завершения каждого сеанса лечения, т.е. в день оказания услуги.
- 8.3.2. Пациент имеет право вносить предоплату за предстоящие процедуры, в соответствии с согласованным планом лечения в любом удобном для него размере. В этом случае все дальнейшие расчеты будут производиться с учетом внесенного аванса. Неиспользованная сумма аванса возвращается пациенту по его заявлению.
- 8.3.3. В случае лечения, связанного с изготовлением какой-либо ортопедической конструкции (коронка и т.п.), пациент вносит аванс в размере не менее 50% от общей стоимости запланированных услуг по протезированию зубов до начала оказания услуги, а остальную сумму до момента окончания оказания услуги. О дне сдачи работ пациент будет проинформирован лечащим врачом заранее.
- 8.3.4. Оплату услуг по имплантации, хирургии пациент производит в порядке 100-процентной предоплаты до начала оказания услуги. Если в ходе лечения объем намеченных процедур будет уменьшен, то пациенту по его заявлению будут возвращены неиспользованные средства.
- 8.3.5. После каждого лечения пациент наряду с документом, подтверждающим оплату услуг (кассовый чек), получает квитанцию о выполненных услугах с указанием их стоимости

## 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.
- 9.2 Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
- 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.

## 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 паспорт пациента).
- 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 получить 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 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).

## 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 главного врача по всем вопросам каждую пятницу с 14<sup>00</sup> до 16<sup>00</sup>.
- 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, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.