

Порядок предоставления медицинских услуг

1. Правила предоставления услуг

1.1. Предварительную информацию о специалистах, об оказываемых услугах и их стоимости, порядке оплаты и др. пациент может получить у администратора клиники непосредственно или по телефонам : +79183056753, +79284595868. Электронные адреса клиники:

89183056753@mail, doktor150565@gmail.com

1.2. Услуги предоставляются в рамках графика работы клиники.

1.3. Услуги в клинике оказываются по предварительной записи. Записаться на прием можно по телефонам: +79183056753,+79284595868 или при личном посещении клиники. Дату и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с лечащим врачом.

1.4. Пациенту необходимо являться на прием к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, ему необходимо заранее предупредить об этом лечащего врача клиники по телефону +79183056753.

1.5. При опоздании пациента на прием более чем на 15 минут клиника имеет право отказать в оказании услуги с предоставлением права получения услуги в другой день.

1.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, пациент предупреждается об этом при первой возможности по указанному им контактному телефону.

1.7. Прием по острой боли и другим экстренным ситуациям ведется по мере высвобождения соответствующего врача

1.8. Пациент имеет полное право отказаться от лечения на любом этапе. Для этого необходимо подписать отказ от продолжения лечения.

1.9. В целях безопасности пациентов на территории нашей клиники ведется видеонаблюдение.

2. Правила оформления отношений с пациентом

2.1. При первом посещении клиники пациенту необходимо подойти за 15 минут до назначенного времени для оформления документов, регламентированных законодательством РФ при оказании медицинских услуг:

договор об оказании медицинских услуг,

информированное согласие на получение платных услуг.

Для оформления первичных документов пациенту необходимо иметь при себе паспорт.

2.2. На приеме до начала лечения пациенту будет предложено к изучению и подписанию информированное согласие на конкретный вид медицинского вмешательства.

Без подписания указанных в п. 2.1. и п. 2.2. документов клиника не может начать лечение.

2.3. Оформление вышеуказанных документов на детей до 15 лет осуществляют их законные представители (мать, отец, опекун и др.). Если последующие посещения врача ребенок будет осуществлять самостоятельно, то его законному представителю необходимо заранее внести аванс за предстоящее лечение. Напоминаем, что клиника не имеет право лично рассчитывать лицо младше 15 лет.

2.4. На каждого пациента оформляется индивидуальная медицинская карта. Медицинская карта является собственностью клиники, хранится в регистратуре и на руки пациенту не выдается. При необходимости пациенту выдается ксерокопия медицинской карты или

выписки из нее. Каждая запись в медицинской карте доводится до сведения пациента, и, при необходимости, заверяется его подписью, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, стоимость лечения, рекомендации врача и т.д.).

2.5. В случае необходимости получения выписки или копии медицинской документации, пациенту надо подать письменное заявление на имя директора. Клиника предоставит соответствующие документы в 3-хдневный срок.

2.6. Выписку из медицинской карты, снимки и другую документацию на ребенка до 15 лет клиника может выдавать только родителям или другим законным представителям ребенка. После достижения ребенком возраста 15 лет, клиника не сможет выдать аналогичные выписки без согласия ребенка.

2.7. По запросу пациента клиника предоставляет документы для налоговой службы. Для этого пациенту необходимо обратиться к администраторам и заполнить необходимые документы.

2.8. После лечения пациенту выдаются: рекомендации и документ об оплате оказанных услуг.

3. Правила приема и лечения пациента

3.1. В лечебный (диагностический кабинет) пациент заходит только по приглашению персонала клиники.

3.2. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.3. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чем подробно информирует пациента. Пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о возможных последствиях отказа от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте, пациент заверяет своей подписью согласие с предложенным планом лечения и стоимостью работ или отказ от лечения.

3.4. Обязательным условием для начала лечения является оформление добровольного согласия на медицинское вмешательство, заверенное подписью пациента (требование ст.20 Федеральный закон РФ от 21.11.2011г. №323 ФЗ).

3.5. Для эффективного лечения, а также для предоставления клиникой гарантий, необходимым условием является точное соблюдение пациентом все предписаний и рекомендаций врача, а также обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта, правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами.

3.6. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил предоставления медицинских услуг, а также, если это лечение не соответствует требованиям технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого вмешательства (например, по просьбе пациента удалить зуб, подлежащий лечению).

4. Правила предоставления гарантий

4.1. Так как результат оказания медицинской услуги почти всегда носит *нематериальный характер* и выражается в достижении определенного состояния стоматологического здоровья, и так как действия биологических законов и процессов, затрагиваемых при медицинском вмешательстве, не подвластны ни абсолютному контролю, ни воле со стороны человека, то клиника, по независящим как от нее, так и от пациента причинам, не может гарантировать только лишь положительный результат оказанной медицинской услуги. Даже при надлежащем выполнении обеими сторонами своих обязательств по договору, применении самых результативных и зарекомендовавших себя достижений современной медицинской науки, результат оказания медицинской услуги не является на 100%

прогнозируемым и может выражаться как в восстановлении, улучшении, так и в отсутствии каких-либо изменений и даже в ухудшении патологических процессов.

4.2. Гарантия и прогнозы предстоящего лечения обговариваются лечащим врачом отдельно для каждого случая и указываются в медицинской карте пациента. В случае лечения хронически воспаленного зуба или при заранее оговоренных неблагоприятных прогнозах лечения, клиника не может брать на себя какие-либо гарантийные обязательства (лечение кист, гранулем, разрушенных корней зубов, восстановление корней штифтами, лечение хронического периодонтита и т.д.).

4.3. Все гарантийные обязательства клиники указаны в «Положении о гарантийных обязательствах», которые являются обязательным приложением к договору с пациентом, и предоставляются только в случае выполнения пациентом следующих обязательств:

- пациент обязан строго соблюдать назначения и рекомендации врача до начала лечения, во время и после лечения;
- в случае возникновения боли, дискомфорта или других жалоб пациенту в течение 1-3 дней надо обратиться в клинику для диагностики и устранения причин этих расстройств;
- пациент обязан поддерживать на соответствующем уровне гигиену полости рта, уход за ортопедическими, ортодонтическими конструкциями;
- один раз в 6 месяцев (или чаще по назначению врача) пациенту необходимо посещать своего лечащего врача для проведения профессиональной гигиены полости рта;
- выполнение всех прочих обязательств по договору.

5. Порядок оплаты услуг

5.1. Оплата услуг клиники может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу клиники или по безналичному расчету путем перечисления денежных средств на расчетный счет клиники.

5.2. 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.

5.3. Оплата медицинских услуг пациентом — «физическим лицом» производится в следующем порядке:

5.3.1. Пациент оплачивает оказанные ему услуги сразу *после завершения каждого сеанса лечения*, т.е. в день оказания услуги.

5.3.2. 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.

5.3.3. 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.

5.3.4. После каждого лечения пациент наряду с документом, подтверждающим оплату услуг (кассовый чек или квитанция установленного образца), получает квитанцию о выполненных услугах с указанием их стоимости.

Федеральный закон РФ от 21.11.2011г. №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в

Российской Федерации»,

1. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 23 апреля 2012 г. № 390н « Об утверждении перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»,
2. Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

УВАЖАЕМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ!

Если ваши права нарушены, просим обращаться в следующие организации города Сочи:

Управление потребительского рынка и услуг администрации города Сочи:

Адрес: 354000, Краснодарский край, г.Сочи, ул. Советская, 26

Тел:8 (862) 264-12-89

РОСПОТРЕБНАДЗОР, Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Краснодарскому Краю в г. Сочи:

Адрес: ул. Роз, 27, Сочи, Краснодарский край, 354000

Тел:8 (862) 264-79-48

УВД Г. Сочи:

Адрес: г Сочи, ул. Советская, д. 4

Тел.: +7 (862) 269-69-50

Управление здравоохранения администрации г. Сочи

Адрес: ул. Чайковского, 6, Сочи, Краснодарский край, 354065

Тел: 8 (862) 261-70-95

Комитет защиты прав потребителей

Адрес: г. Сочи, ул. Юных Ленинцев, 23, 4 этаж

Тел.: +7 (8622) 64-43-10