

Утверждаю

Генеральный директор _____ Мамонтов А.А.

«01» сентября 2023г

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ
И
ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ
УСЛУГ**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом №- 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Утв. Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023г. №736)

Уважаемые пациенты!

С целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинском сервисе и услугах, настоящие правила определяют порядок, условия, права и обязанности Пациента и врача, ответственность сторон при оказании платных стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая клиника МАМОНТОВА А.А.». Косвенно связаны с обеспечением безопасности граждан и работников клиники во время их нахождения в стоматологической клинике и являются обязательными для исполнения.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в наглядной и доступной форме на сайте клиники доктормамонтов.рф, в том числе в помещении клиники на информационном стенде.

При отказе Пациента засвидетельствовать личной подписью знание и понимание настоящих правил (договор, согласие на лечение или протезирование, согласие на обработку персональный данных), учреждение вправе отказать Пациенту в оказании плановой помощи.

МЕРЫ БЕЗОПАСНОСТИ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей в здании и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здание и служебные 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч., хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- курить во всех помещениях клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать в стендах объявления без разрешения руководства клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства клиники;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде, без одетых на обувь бахил;
- запрещается доступ в здание и служебные посещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

В случае выявления указанных лиц они удаляется из здания и помещений клиники администратором или сотрудниками охраны или правоохранительных органов.

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

В ООО «Стоматологическая клиника МАМОНТОВА А.А.» обследование и лечение Пациентов проводится в условиях амбулаторного приема, в помещении соответствующим санитарно-гигиеническим требованиям, в режиме рабочего времени клиники. Помощь оказывается на оборудовании соответствующем требованиям безопасности.

Мы предоставляем услуги надлежащего качества в соответствии со стандартами оказания медицинской помощи и клиническими рекомендациями, утвержденными МЗ РФ и разрешенными к применению на территории РФ. При оказании стоматологической помощи используются только сертифицированные стоматологические материалы и лекарственные средства. Клиника организует лечебно - диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и научными достижениями области стоматологии, с возможностью осуществления отдельных медицинских вмешательств в объеме превышающем стандарт медицинской помощи.

Применяемые методы диагностики, лечения, используемые лекарственные средства соответствуют медицинским показаниям и объективному состоянию Пациента на момент оказания медицинской помощи и применяются при условии его (Пациента) информационного согласия (или согласия его законных представителей).

Информация о выполняемых услугах и их стоимости, порядке оплаты и сроках оказания услуг размещена на также на сайте клиники доктормамонтов.рф, ее Вы можете увидеть в день обращения на Информационном стенде.

Сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг – по записи, согласно плана лечения и графика работы врачей и клиники. Сроки лечения устанавливаются индивидуально и зависят от поставленного диагноза, объема лечения, сложности и особенностей зубочелюстной системы Пациента, от его состояния здоровья и могут меняться в течение оказания стоматологической услуги, как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, о чем Пациент предупреждается

Все специалисты ООО «Стоматологическая клиника МАМОНТОВА А.А.» имеют дипломы государственного образца, действующие сертификаты в соответствии с указанными специальностями и аккредитацию по специальности. С более полной информацией о квалификации специалистов и выполняемых услугах Вы можете познакомиться, полистав планшет в уголке потребителя или на сайте клиники- доктормамонтов.рф, в разделе сотрудники.

В случае временного приостановления деятельности (отпуск врача, ремонт и прочее) информация размещается на сайте клиники.

ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

Прием пациентов на консультацию, первичный осмотр и лечение осуществляется по предварительной записи. День и время Пациент выбирает из имеющихся свободных в расписании, по согласованию с администратором или врачом.

Накануне визита администратор напомнит Пациенту о времени приема посредством телефонного звонка или СМС-уведомления с возможностью подтвердить запись. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону указанному Пациентом.

ПРИЁМ ПАЦИЕНТА

В согласованное с Пациентом время клиника организует осуществление осмотра квалифицированным врачом-стоматологом, Пациент является на приём к врачу в назначенное время. В случае первичного приема рекомендуется прибыть за 15 минут до начала приема. Перед приемом врача, с Пациентом в письменном виде оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, в котором также предусмотрено Согласие на обработку персональных данных, из текста которого следует, какие конкретно категории персональных данных Пациента обрабатываются, какие способы обработки персональных данных используются оператором. Также информируем Вас, что медицинские услуги оказываются при наличии Информированного добровольного согласия (ИДС) Пациента или его законного представителя на проведение медицинского вмешательства (обследования). Основание: ч.1 ст. 6 Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006г. № 152 ФЗ «О персональных данных». «Обработка персональных данных может осуществляться оператором с согласия субъектов персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных частью 2 настоящей статьи». Обратившимся за оказанием платных медицинских услуг заводится медицинская карта, которая хранится в течение 5 лет со дня последнего обращения Пациента в клинику и является собственностью клиники.

В ходе приема и проведения консультации врач-специалист устанавливает предварительный диагноз, определяет методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения. Подробно информирует Пациента: о методах диагностики и лечения; о возможных осложнениях, связанных с состоянием здоровья Пациента, с манипуляциями или медикаментозной терапией; об особенностях оказываемых стоматологических услуг; о последствиях и нежелательных результатах местной анестезии, т.к. медицинская услуга относится к категории опасных и возможные осложнения в процессе лечения зависят не только от медицинского вмешательства, но и от состояния организма и его компенсаторных возможностей; знакомят каждого Пациента с индивидуальным прогнозом, на основании его объективного осмотра и

информации о его общем состоянии здоровья, при условии выполнения рекомендаций лечащего врача; знакомят и планом лечения, стоимостью услуг, результатами и состоянием зубочелюстной системы. Пациент ставится в известность и ему объясняются все причины проведения дополнительных диагностических исследований, изменений плана лечения и стоимости. Лечение производится только с его согласия. Пациента предупреждают обо всех причинах возможного снижения качества оказываемых услуг; о всех последствиях в развитии настоящего заболевания, в случае отказа от проводимого лечения; о гарантиях, либо их отсутствии на проводимое лечение. По требованию Пациента лечащий врач обязан предоставить всю информацию о применяемых препаратах и материалах в доступной для Пациента форме, том числе о сроках годности и противопоказаниях.

По результатам осмотра и консультации определяется необходимый набор услуг из числа описанных в прейскуранте клиники, составляется план лечения и Спецификация на медицинские услуги с указанием стоимости лечения, сроков и порядка лечения. Спецификация является неотъемлемой частью договора на оказание платных медицинских услуг.

Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить объем и перечень оказываемых услуг, то такие услуги оказываются только после письменного согласования с Пациентом, с оформлением дополнительного соглашения к договору оказания платных медицинских услуг или нового договора с указанием дополнительных платных услуг ранее не поименованных в спецификации и плане лечения. В случае отказа Пациента от получения дополнительных услуг, связанных с медицинскими показаниями, доктор разъясняет Пациенту последствия такого отказа. В том случае, если лечащий врач придет к выводу, что без дополнительных услуг оказание услуг по настоящему договору невозможно, либо приведет к значительным негативным последствиям для Пациента, то Вам будет предложено расторгнуть действующий договор, Пациент при этом обязан компенсировать клинике фактически понесенные затраты.

По окончании работ Исполнитель и Пациент подписывают Акт об оказанных услугах, где указывается перечень оказанных услуг, стоимость оказанных услуг, срок и порядок оказания услуг. Данный акт подписывается двумя сторонами.

По требованию одной из сторон, на предоставляемые платные медицинские услуги, может быть составлена смета.

Время явки Пациента на прием оговаривается и согласовывается с Пациентом каждый раз. Согласование даты и времени явки Пациента на прием может осуществляться в устной или письменной форме. В случае опоздания Пациента на прием по записи более чем на 15 минут врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.

В случае если потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых состояниях, то такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Пациентам находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

Приём по острой боли и другим экстренным ситуациям ведется по мере высвобождения врача соответствующей специализации. В случае необходимости Пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для проведения физиотерапевтических процедур и т.д. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

Консультации смежных специалистов организуются лечащим врачом, за которым остается право принятия окончательного решения по порядку оказания помощи Пациенту.

В процессе получения медицинской услуги Пациент обязан соблюдать режим лечения, т.е. руководствоваться согласованной Спецификацией на лечение и планом лечения, выполнять все рекомендации и предписания врача. (п. 20 "Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" утвержденных постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г №736) Соблюдать согласованные с Исполнителем дату и время посещения. В исключительных случаях при невозможности своевременного посещения, заблаговременно, не менее чем за 24 часа проинформировать об этом Исполнителя по телефону клиники 8(391)292-20-20. Соблюдать настоящие

правила поведения в медицинской организации и основанные на них требования персонала Исполнителя во время оказания медицинских услуг. Оказывать всестороннее и полное содействие Исполнителю в достижении целей настоящего договора:

-предоставить Исполнителю точную и всю известную, и необходимую информацию о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур (в т.ч гепатит, Вич- инфекции, СПИД, бронхиальная астма, венерические заболевания, туберкулез, переливания крови, инъекции аллергии, непереносимость медикаментов и материалов, перенесенные операции, проводимом ранее лечении (за последние 2 года)), другие сведения касающиеся состояния здоровья и необходимые для оказания медицинской услуги медицинским работником Исполнителя.

В случае если Пациент не сообщает вышеперечисленные сведения лечащему врачу, то клиника снимает с себя ответственность за негативные последствия лечения, а Пациент несет ответственность в установленном законом РФ порядке.

Пациент должен удостоверить личной подписью:

- достоверность сообщенных сведений о состоянии своего здоровья;
- согласованный план лечения, изменения и дополнения к нему;
- стоимость и перечень услуг в Спецификации;
- добровольные информированные согласия на проведение медицинских вмешательств;
- врачебные рекомендации;
- отказ от рекомендованного Исполнителем медицинского вмешательства;
- факт получения письменных рекомендаций, памяток для пациентов, иных информационных материалов, копий и выписок из медицинской документации и других относящихся к предмету договора документов предоставляемых Исполнителем.

А также информировать врача об измерении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники; не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи; соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах.

Сроки лечения устанавливаются индивидуально и зависят от поставленного диагноза, объема лечения, сложности и особенностей зубочелюстной системы Пациента, от его состояния здоровья и могут меняться в течение оказания стоматологической услуги, как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, о чем Пациент предупреждается.

Клиника вправе отказаться от выполнения медицинской услуги в случаях:

- несоблюдения Пациентом правил внутреннего распорядка клиники, с которыми он знакомится заранее;
- если Пациент настаивает на проведении манипуляций или требует выполнения объема в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства, (например, при просьбе Пациента удалить зуб, подлежащий лечению) не предусмотренных методиками и технологиями утвержденными МЗ РФ и влекущих нежелательные последствия.

При появлении жалоб, на изменения в состоянии здоровья связанных с лечением, появлении болевых или дискомфортных ощущений в процессе или после лечения, следует незамедлительно обратиться в клинику по телефону 8391 2922020 или лично.

Клиника не несет ответственности за возникновение осложнений и качество лечения при:

- не выполнении врачебных назначений (отказ законного представителя);
- отказе от дополнительных исследований, необходимых для постановки диагноза и назначения адекватного лечения;
- нарушении противоэпидемического и санитарно-гигиенического режима;
- сокрытии информации о состоянии своего здоровья необходимой для постановки диагноза или адекватного лечения,
- позднем обращении;
- самолечении;
- возникновении патологических реакций ранее не регистрируемых у Пациента на те или иные препараты и материалы;
- невыполнении настоящих правил.

ОПЛАТА

Оплата стоматологических услуг производится наличным и безналичным расчетом, в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Об изменении цен Пациент уведомляется перед началом лечения, на этапе согласования услуг. В случае внесения предоплаты за все этапы лечения цены остаются фиксированными на весь период лечения.

Общая стоимость лечения определяется согласно Спецификации на медицинские услуги и плану лечения, составленному врачом. План лечения является медицинским документом и хранится в медицинской карточке Пациента. Спецификация на медицинские услуги является приблизительной и может корректироваться в зависимости от результатов, полученных в ходе проведения дополнительных диагностических процедур при изменении общего состояния здоровья пациента. Стоимость консультаций специалистов, привлеченных для уточнения диагноза или лечения, оплачивается ДОПОЛНИТЕЛЬНО К СТОИМОСТИ УСЛУГ.

Пациент оплачивает терапевтическое и хирургическое лечение (кроме имплантации) после каждого приёма по факту выполнения услуги в день посещения, по расценкам указанным в Спецификации на медицинские услуги, на основании действующего на момент оплаты прайс-листа.

Предоплата за имплантацию составляет 100% и вносится в кассу организации перед процедурой.

Оплата ортопедического лечения (зубного протезирования) производится двумя частями: -50% суммы оплачивается в день обточки и снятия слепков, оставшиеся 50% - в день сдачи работ перед приемом.

Оказание услуг зуботехнической лаборатории по ремонту протезов производится при 100% оплате.

При расчетах с пациентами за оказанную платную медицинскую услугу выдается кассовый чек с указанием полного перечня оказанных услуг.

Гарантии

Клиника гарантирует качественное оказание услуг, а именно выполнение действий составляющих услуги по методикам и стандартам соответствующим обязательным для данного вида услуг требованиям, а также в соответствии с предусмотренной для данного вида услуг технологией применения оборудования, инструментов, материалов и медицинских препаратов.

На все виды материально-выраженного результата услуги (пломба, имплантат, коронка, виниры, ортопедические и иные конструкции) согласно ГК РФ и закону о «Защите прав потребителей» Исполнитель устанавливает минимальный гарантийный срок -1 (один) год с момента окончания услуги (передачи результата). В течение установленного гарантийными обязательствами срока клиника обязуется безвозмездно устранить недостатки услуг / работ, если они возникли не вследствие обстоятельств, не зависящих от качества изделия / оказанной услуги. Гарантийный срок на устанавливаемые в процессе оказания услуг материалы устанавливается изготовителем.

При возникновении гарантийного случая Пациент должен обратиться к администратору клиники и записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу. В случае, когда возникшее осложнение не является гарантийным случаем, то услуги по устранению возникающих осложнений в оказываются в возмездном порядке.

Порядок и условия выдачи медицинских документов и справок в налоговую

Пациент (или его законный представитель) при оказании ему платных стоматологических услуг имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

После исполнения договора на оказание платных медицинских услуг, Пациент (или его законный представитель) предоставляют запрос Исполнителю о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении) или по почте, либо в форме электронного документа, подписанного пациентом или его законным представителем усиленной квалифицированной электронной подписью или простой электронной подписью посредством применения портала госуслуг. В запросе указать следующие сведения: Ф. И. О. Пациента, реквизиты документа удостоверяющего личность Пациента, адрес места жительства (места пребывания), почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии). В случае обращения от имени Пациента его законного представителя в запросе также указываются сведения о нем. Следует указать наименование запрашиваемых медицинских документов, их копий или выписок из них, период, за который он намерен их получить. Необходимо

назвать способ получения документов: на бумажном носителе – при личном обращении или по почте, в форме электронных документов – посредством направления в личный кабинет пациента (его законного представителя) на портале госуслуг. Запрос должен содержать дату его подачи и подпись Пациента либо его законного представителя (для письменного запроса). Медицинская карта получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, медицинская карта стоматологического пациента предоставляется в виде копий или выписок из них. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них, Пациент либо его законный представитель предъявляют документ удостоверяющий личность. Бланк запроса Вам при необходимости выдаст администратор.

По требованию Пациента (законного представителя) ООО «Стоматологическая клиника МАМОНТОВА А.А» выдает справки о времени пребывания пациента на лечении и о санации полости рта.

Справка для предоставления в налоговые органы выдается по письменному заявлению Пациента, к которому Пациент приложил все платежные документы подтверждающие факт оплаты оказанных услуг - в течение 3х рабочих дней. В случае необходимости восстановления платежных документов, срок подготовки документов составляет 7 рабочих дней.

Ответственность за нарушение Правил

Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента. В случае нарушения Пациентами и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники и охрана клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Порядок разрешения споров.

Претензии и споры, возникшие в процессе оказания медицинских услуг, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством РФ. При наличии обоснованных претензий к качеству оказания медицинских услуг Пациент вправе требовать:

- выполнения дополнительного лечения или диагностических исследований за счет учреждения,
- выполнения услуги другим специалистом.
- возврата денежной суммы уплаченной за некачественные стоматологические услуги

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Красноярскому краю

Телефон приемной: (391) 221-11-41

Факс: (391) 221-31-23

E-mail: info@reg24.roszdravnadzor.gov.ru

Адрес: 660021, Красноярск, пр-т Мира, д. 132

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Красноярскому краю

(сокращенное наименование - Управление Роспотребнадзора по Красноярскому краю)

E-mail: office@24.rospotrebnadzor.ru

Телефоны: 8 (391) 226-89-50 (многоканальный)

Факс: 8 (391) 226-90-49

Почтовый адрес: 660049, г.Красноярск, ул. Каратанова, д. 21

Министерство здравоохранения Красноярского края
телефон (391) 222-03-37.

в электронном виде на сайте в разделе "прием обращений on-line" по ссылке
https://kraszdrav.ru/ministerstvo/priem_online

Почтовый адрес: ул. Красной Армии, д.3, г. Красноярск, 660017

Вы можете обратиться к руководителю клиники Мамонтову Александру Анатольевичу по тел 242-40-41 или лично по графику приема граждан, или оставить свое обращение в письменном виде у администратора. (Форма обращения в Приложении)

Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии). Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится у администратора клиники. Письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Прочее

Руководство клиники может проводить акции и предоставлять скидки на услуги клиники по своему усмотрению. Полную доступную и исчерпывающую информацию о действующих скидках и проводимых акционных предложениях Пациент может найти на сайте клиники доктормамонтов.рф

Генеральному директору
ООО «Стоматологическая клиника МАМОНТОВА А.А.»
Мамонтову А.А.

От _____

ФИО (полностью)

Почтовый адрес _____

Суть обращения:

Дата

Подпись

