

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 телефону: 239-67-85
- 1.2. Услуги предоставляются в рамках графика работы клиники.
- 1.3. Услуги в клинике оказываются **по предварительной записи**. Записаться на прием можно по телефону: 239-67-85 или при личном посещении клиники. Дату и время приема пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.
- 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 администратора клиники по телефону 239-67-85.
- 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, администратор клиники предупреждает об этом пациента 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. Клиника оставляет за собой право отказать в предоставлении услуг без объяснения причин пациентам с запахом алкоголя.
- 1.9. Пациент имеет полное право отказаться от лечения на любом этапе. Для этого необходимо **подписать отказ от продолжения лечения**.
- 1.10. При входе в клинику **пациент обязан надеть бахилы**. Это необходимо для соблюдения санитарно-эпидемиологического режима в клинике, а значит и интересов пациента.
- 1.11. При возникновении претензии по качеству лечения, пациенту необходимо подать письменное заявление на имя директора или сделать запись в книге жалоб и предложений. Администрация клиники обязательно рассмотрит претензию и сообщит пациенту о результатах.
- 1.12. **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,
 - анкету о состоянии Вашего здоровья.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. 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 выписка 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.).

2.4. 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.

2.5. Клиника по запросу пациента предоставляет документы для налоговой службы. Для этого пациенту необходимо обратиться к администраторам и заполнить необходимые документы. Снимки зубов пациент имеет право получить в день предоставления услуги.

2.6. 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).

3.7. Пациент имеет полное право потребовать смены лечащего врача.

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 к любому врачу для диагностики и устранению 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 надо посещать своего лечащего врача или любого другого доктора нашей клиники;
- 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) 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, кроме услуг по протезированию зубов, по имплантации и челюстно-лицевой хирургии, 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.

5.3.5. 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»,
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»,
Постановление Правительства РФ от 04.10.2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

Если у Вас появились какие-либо пожелания или вопросы, пожалуйста, обращайтесь к нашему администратору.

Надеемся, что Ваше пребывание в нашей Клинике будет приятным и комфортным!

С уважением,

Директор Бобкина Мария Валерьевна _____