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

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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 «Мегастом» (далее по тексту – Клиника).

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".

ОБЩИЕ ПРАВИЛА

Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

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.

Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.

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.

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.

Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

ВРЕМЯ РАБОТЫ

Клиника работает с 8:00 до 20:00 часов в будние дни, суббота с 9:00 до 15:00, воскресенье – выходной.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону 8 (4162) 49-11-16; 8 (9145) 502-902; 8-800-250-00-85.

При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, бланка направления или гарантийного письма на оплату услуг по полису ДМС и паспорта.

При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствие с договором на оказание платных медицинских услуг.

В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

ПРАВА ПАЦИЕНТА

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.

За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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.

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИСКИХ УСЛУГ

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

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

Порядок оказания платных медицинских услуг:

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.

Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента.

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.

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

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

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.

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. 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.

Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.

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.

По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов. если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на примем незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

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 24 часа до назначенного времени.

По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

Медицинская карта пациента хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме в устной форме, путем выписки из амбулаторной карты,

написания выписного (этапного) эпикриза или иным способом в соответствии с законодательством РФ.

Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в амбулаторной карте, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон или гарантийный паспорт пациента).

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 получать 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 упреждения 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).

ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным.

Прием главного врача по всем вопросам проводится по предварительной записи.

Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и прочая информация в соответствии с требованиями законодательства доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.