

Утверждено  
приказом генерального директора  
ООО «Любимый Зуб»  
от «02» декабря 2019 г. № 3

## ПОЛОЖЕНИЕ о правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «Любимый Зуб» (правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты)

### Глава 1. Общие положения

- 1.1 Настоящее Положение о правилах оказания платных медицинских услуг (далее по тексту – Положение) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «Любимый Зуб» (далее по тексту – Клиника).
- 1.2 Настоящее Положение 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".

### Глава 2. Общие правила

- 2.1 Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому 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 заместителем генерального директора по медицинской части 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

- настоящего Положения.
- 2.6 Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

### **Глава 3. Время работы**

- 3.1 Клиника работает ежедневно с 09:00 до 21:00 часа.
- 3.2 В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.
- 3.3 Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому заместителем генерального директора по медицинской части.
- 3.4 Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на стенде информации.

### **Глава 4. Порядок обращение пациентов**

- 4.1 Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7(812) 606-7-606;
- 4.2 При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.
- 4.3 Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 4.4 В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

### **Глава 5. Права пациента**

- 5.1 При обращении в Клинику Пациент имеет право на:
- выбор лечащего врача;
  - обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
  - получение исчерпывающей информации о предоставляемых услугах;
  - выбирать время приёма у врача из имеющегося свободного;
  - 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;
  - проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Клиники;
  - ознакомление с документами, подтверждающими специальную правоспособность Клиники и её сотрудников;
  - непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей

- состояние его здоровья;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
  - сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
  - информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств;
- 5.2 За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.
- 5.3 До заключения договора Исполнитель в доступной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента, а также уведомляет Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

## **Глава 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.

## **Глава 7. Порядок оказания платных медицинских услуг**

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

## **Глава 8. Порядок оформления медицинских документов**

- 8.1 Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.
- 8.2 Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 25 лет с момента последнего обращения пациента.
- 8.3 Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

## **Глава 9. Порядок предоставления информации**

- 9.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

- 9.2 Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- 9.3 Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

## **Глава 10. Гарантии качества**

- 10.1 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).
- 10.2 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 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 среднего медицинского персонала;
  - 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).

## **Глава 11. Прочие положения**

- 11.1 При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
- 11.2 Прием заместителя генерального директора по медицинской части по всем вопросам каждый четверг с 15-00 до 16-00.
- 11.3 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 холле, а также на сайте Клиники в сети Интернет по адресу [www.Lubzub.ru](http://www.Lubzub.ru).

Генеральный директор



И.С. Гаськов