

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор  
ООО "Клиника Эвидентал"

 / Симонова Е.Г.

10 января 2022 г.



**Правила, порядки, условия, формы оказания  
платных медицинских (стоматологических) услуг**

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания платных медицинских (стоматологических) услуг» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских (стоматологических) услуг и их оплату в ООО "Клиника Эвидентал" (далее по тексту – Клиника).
- 1.2. 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".
- 1.3. Платные стоматологические услуги, оказываемые Клиникой, соответствуют требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенные на территории Российской Федерации

**2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА**

- 2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому 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 (Законного Представителя) или специалистами регистратуры по согласованию с Пациентом (Законным Представителем).
- 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 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.
- 2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.
- 2.7. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в холле на стойке администратора.

**3. ВРЕМЯ РАБОТЫ**

3.1. Клиника работает с понедельника по субботу, без праздничных дней, с 30 минутным перерывом для отдыха и питания. Начало работы в 09 часов 00 минут, окончание работы в понедельник-суббота 21:00 час. Выходной день – воскресенье.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

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

#### 4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через регистратуру лично, посредством телефонной связи тел. 8(812) или через интернет-сайт

4.2. Дату и время планового приема Пациент (Законный Представитель) выбирает из имеющегося у врача свободного времени. При записи на первичный прием Пациент (Законный Представитель) представляет администратору номер контактного телефона для информирования Пациента (Законного Представителя) о непредвиденном изменении даты и времени приема.

4.3. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

4.4. При состоянии требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травмы, другие состояния или заболевания угрожающие жизни и здоровью гражданина) необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора набрать номер -03 или 112 с мобильного телефона.

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

4.6. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.

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

4.8. Повторный прием Пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

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

#### 5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

5.1. 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.

5.2. За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

## 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 Клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

### 7.1. Медицинские услуги на основные лечебно-диагностические мероприятия и технологии для взрослого и детского населения:

- общие виды работ, включающие оформление документации, консультации специалистов, местное обезболивание, проведение профессиональной гигиены, использование специальных аксессуаров и приборов для лечения;
- лечение кариеса и некариозных поражений с использованием стеклоиномерных цемента, композитов химического и светового отверждения, не включенных в территориальную программу государственных гарантий ОМС;
- эндодонтические виды работ при лечении осложненных форм кариеса с использованием средств механического и химического расширения корневых каналов с последующей их obturацией методами латеральной конденсации гуттаперчи и термопластифицированной гуттаперчи;
- пародонтологические виды работ;
- хирургические стоматологические манипуляции, включающие сложные и простые удаления зубов, амбулаторные виды операций полости рта, цистэктомии, РВК, удаление ретинированных зубов, пластика перфорации верхнечелюстных пазух, операции с мягкими тканями в полости рта, операции ВУОКТ (восстановление утраченного объема костной ткани), остеоперфорации, лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава, установка имплантатов различных фирм;
- рентгенологические исследования, включающие внутриротовую зубную рентгенограмму, трехмерная денальная компьютерная томография (3D КТ),

### 7.2. Ортодонтическое лечение детского и взрослого населения, включающее консультативные услуги, использование съемных и несъемных аппаратов и брекетных систем

### 7.3. Медицинские стоматологические ортопедические услуги.

- общие виды работ консультационно-диагностического характера, оформление документации, обезболивание, укрепление и коррекция ортопедических конструкций;
- съемное протезирование, включающее пластиночные частичные и полные протезы, бюгельное протезирование, протезы на аттачменах, замковых креплениях, каппы;
- несъемное протезирование, включающее керамические и композитные вкладки и виниры, культевые штифтовые вкладки, одиночные коронки (металлические литые и штампованные, металлокерамические, керамические, пластмассовые). мостовидные протезы: цельнолитые, металлокерамические, пластмассовые, металлопластмассовые, безметалловая керамика;

### 7.4. Исполнитель НЕ УЧАСТВУЕТ в системе ОМС (обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

## 8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Платные медицинские (стоматологические) услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

8.2. Платные медицинские (Стоматологические) услуги оказываются Пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора и подписанного информационно добровольного согласия на медицинское вмешательство.

8.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

8.3.1. В день записи на первичный приём администратор Клиники оформляет медицинскую карту Пациента, Договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласия на обработку персональных данных и первичный осмотр. Пациент (Законный Представитель) ознакомливается с Правилами и Положениями действующими и утвержденными в Клинике («Положение о гарантиях», «Правила поведения пациента в медицинском учреждении»)

8.3.2. Пациентам (Законным Представителям) предоставлена возможность ознакомиться с Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012 г.), Законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г. на стойке у администратора

8.3.3. Перед лечением Пациентом (Законным Представителем) заполняется Анкета о здоровье Пациента, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.

8.3.4. 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 (Законным Представителем) этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения Пациента (Законного Представителя) ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное согласие на лечение или Информированный отказ от лечения, и, при необходимости, Предварительный план лечения.

8.3.5. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Информированном добровольном согласии и Предварительном плане лечения.

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

8.3.7. 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.

8.3.8. 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.

8.3.9. Пациент (Законный Представитель) подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в информационно добровольных согласиях и всех Приложениях к договору.

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

8.3.11. После заключения договора и проведения консультации Пациент (Законный Представитель) оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается.

8.3.12. По окончании первого приёма администратор выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

8.3.13. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент (Законный Представитель) обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.3.14. В случае, если Пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент (Законный Представитель) обязан сообщить об этом по телефону не менее, чем за 2 часа до назначенного времени.

8.3.15. По завершении лечения Пациент (Законный Представитель) подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

## 9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основными документами Пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, которые оформляются в Клинике при первичном обращении.

9.2. Медицинская карта Пациента хранится в регистратуре в течение 5 лет, а далее сдается в Архив и хранится 10 лет Пациентов детского возраста и 25 лет Пациентов взрослого возраста с момента последнего обращения Пациента.

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

## 10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

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

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

10.4. Право Пациента (Законного Представителя) на ознакомление с медицинской документацией обеспечивается выдачей ему полного пакета медицинской документации в течении 10 дней с момента письменной подачи заявления. График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией понедельник, среда с 17.30-20.30.

10.5. Предоставление выписок и копий медицинской документации предоставляется на основании письменного заявления Пациента (Законного представителя). Заявление пишется на имя Генерального директора ООО "Клиника Эвидентал" Выписка оформляется в течение 10 дней.

## 11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1. 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 лист).

11.2. 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 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).

## 12.ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1.При возникновении конфликта между Пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

12.2.Прием главного врача по всем вопросам каждую субботу с 15-00 до 16-00 по предварительной записи.

12.3.Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения Пациентов в доступной форме на информационном стенде, стойке администратора в холле Клиники, а также на сайте Клиники в сети Интернет.