

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. 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 «ДЕМИ» (далее по тексту – Клиника).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:
 - Гражданским кодексом РФ,
 - Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «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 медицинские услуги предоставляются Клиникой на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению гражданина(ки) (далее по тексту – Пациент/Потребитель).
- 2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь Пациенту/Потребителю в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения Пациента/Потребителя за медицинской помощью.
- 2.3. Лечащий врач назначается по выбору Пациента/Потребителя или специалистами регистратуры по согласованию с Пациентом/Потребителем.
- 2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение Пациента/Потребителя, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни Пациента/Потребителя.
- 2.5. Лечащий врач по согласованию с генеральным директором может отказаться от наблюдения и лечения Пациента/Потребителя, если это не угрожает жизни самого Пациента/Потребителя, в случаях несоблюдения последним врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.
- 2.6. Медицинские услуги оказываются на платной основе.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Клиника работает с 8:30 до 21:00 часа с понедельника по воскресенье. Как правило, клиника с июня по август переходит на летний режим работы (воскресенье – выходной), о чем информирует Пациентов/Потребителей путем размещения измененного графика работы на сайт, а также путем указания этой информации на табличке у входа в клинику.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.
- 3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по индивидуальному графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором. График приема врачей может быть изменен по причине болезни сотрудника, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять в регистратуре.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на сайте www.demispb.ru и в папке «Информация для потребителей», расположенной в холле Клиники.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ/ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

- 4.1. Запись Пациента/Потребителя на приём к врачу осуществляется по предварительной записи по телефону **8 (812) 649-71-49**, при личном посещении, либо путем заполнения формы на сайте организации. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.
- 4.2. Пациент/Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалиста. Выбранные дата и время заносятся администратором в журнал записи (Айдент) вместе с ФИО и контактными данными Пациента/Потребителя.
За 1 день до даты посещения, также в случае отмены приема у специалиста администратор связывается с Пациентом/Потребителем для подтверждения его визита или информирования об отмене приема.
В случае опоздания Пациента/Потребителя на прием более 10 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время.
- 4.3. При первичном обращении в Клинику Пациент/Потребитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность. При лечении несовершеннолетних необходимо присутствие родителей или законных представителей несовершеннолетнего для ознакомления с документацией и подписания договора и приложений к нему, согласования плана лечения, графика визитов и оплаты. При себе необходимо обязательно иметь документ, подтверждающий правовой статус официального представителя несовершеннолетнего, а также свидетельство о рождении или паспорт несовершеннолетнего Пациента.
- 4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет Пациента/Потребителя на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.5. Повторный приём Пациента/Потребителя осуществляется в день и время, назначенное врачом с согласования Пациента/Потребителя. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

- 5.1. При обращении в Клинику Пациент/Потребитель имеет право на:
- выбор лечащего врача, при наличии в Клинике нескольких врачей нужной специальности;
 - профилактику, диагностику, лечение 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;
 - защиту персональных данных;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - другие права в соответствии с действующим законодательством РФ.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА/ПОТРЕБИТЕЛЯ

- 6.1. Пациент/Потребитель обязан:
- соблюдать настоящие правила;
 - выполнять предписания лечащего врача;

- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, медицинскому и обслуживающему персоналу клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- ознакомиться с договором на оказание платных медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их, заполнить анкету о состоянии здоровья;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара и иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам клиники.

6.2. Пациенту/Потребителю и любому посетителю Клиники в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- курить в помещении Клиники и возле входа в Клинику;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопнуть дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра, сотрудники клиники не несут ответственность за оставленного без присмотра ребенка, за его жизнь и здоровье;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. Такие Пациенты/Потребители и посетители удаляются из помещения Клиники сотрудниками правоохранительных органов.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

7.1 Платные медицинские услуги оказываются Пациентам/Потребителям по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

7.2 Порядок оказания платных медицинских услуг:

- в день первичного визита Пациента/Потребителя перед приемом в регистратуре оформляется обязательный комплект документов: договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие на первичные медицинские вмешательства (осмотр, опрос, диагностика), анкета о состоянии здоровья, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента. За несовершеннолетних Пациентов анкету и иные документы заполняют родители/законные представители;
- в начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента/Потребителя, 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/Потребителем этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом/Потребителем оформляется Информированное согласие на лечение и Предварительный план лечения;
- в случае отказа от медицинского вмешательства Пациент/Потребитель самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий, отказ от медицинского вмешательства оформляется письменно с разъяснением Пациенту/Потребителю последствий такого отказа;

- подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента/Потребителя и Информированном добровольном согласии;
- услуги оказываются персоналом ООО «ДЕМИ» (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами ООО «ДЕМИ» в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения;
- клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуги, в том числе, если врач выявил у Пациента/Потребителя аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), подозрение на 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/Потребителя. Отказ последнего от изменения плана лечения и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Пациенту/Потребителю последствий такого отказа;
- Пациент/Потребитель подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Договоре и всех Приложениях к договору;
- срок оказания Услуги зависит от состояния здоровья Пациента/Потребителя, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача. Приблизительный срок указывается в Предварительном плане лечения;
- после заключения Договора и оказания услуги Пациент/Потребитель оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за оказанные услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента/Потребителя денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента/Потребителя перед ООО «ДЕМИ» оформляется долговой распиской и/или соглашением о рассрочке оплаты;
- по окончании приёма администратор выдает Пациенту/Потребителю визитку-напоминание, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов, если пациент был назначен врачом для продолжения лечения;
- в случае изменения состояния здоровья Пациента/Потребителя в ходе лечения, он обязан поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием 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 и назначить новую дату визита;
- при задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам Пациенту/Потребителю предлагается:
 - ✓ лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
 - ✓ перенос времени приема на другой день.
- по завершении оказания платной медицинской услуги Пациент/Потребитель подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами, с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты либо по желанию и с согласия Пациента/Потребителя (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа Пациента/Потребителя от продолжения лечения при ранее внесенном авансе ООО «ДЕМИ» после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

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, акт выполненных услуг.
- 8.2. Медицинская карта пациента хранится в картотеке Клиники в течение 3 лет с момента последнего обращения пациента, далее в архиве в течение 25 лет.
- 8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в устной форме, путем выписки из амбулаторной карты, написания выписного (этапного) эпикриза или иным способом в соответствии с законодательством РФ. Ознакомление с оригиналами медицинских документов осуществляется в соответствии с Приказом МЗ РФ №425н.
- 9.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
- 9.3. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента/Потребителя или его законного представителя.
- 9.4. С письменного согласия Пациента/Потребителя или его законного представителя информация о состоянии здоровья гражданина может быть передана по электронной почте и другими подобными способами.
- 9.5. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать иные сроки гарантии и сроки службы дополнительно в амбулаторной карте, акте выполненных услуг, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон).
- 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/Потребителя с учетом его права и желания получить ее по доброй воле;
 - оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими соответствующее образование и 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/Потребителя, 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).

11. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 11.1. При возникновении конфликта между Пациентом/Потребителем и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается на совместном заседании Врачебной Комиссией исполнителя при личном присутствии Пациента/Потребителя. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным.
- 11.2. В случае нарушения Пациентом/Потребителем и иными посетителями Клиники настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни здоровья Пациента/Потребителя, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.
- 11.3. Прием главного врача по всем вопросам проводится каждую среду с 15:00 до 18:00.
- 11.4. 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 холле Клиники, а также на сайте Клиники в сети Интернет www.demispb.ru.