

## Порядок оказания платных медицинских услуг

Основной задачей организации платных медицинских услуг является удовлетворение спроса населения на высокотехнологичные медицинские услуги, увеличение объема специализированной стоматологической помощи населению и повышение качества предоставляемых услуг, обеспечение возможности получения медицинской помощи в более комфортных условиях.

Общество предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

При предоставлении платных медицинских и иных услуг сохраняется установленный режим работы Клиники, не должны ухудшаться доступность и качество медицинской помощи.

Клиника оказывает платные медицинские услуги пациенту – потребителю (заказчику), заключающему договор на оказание медицинских услуг лично или пациенту, имеющему законного представителя, являющегося заказчиком, с которым заключается договор оказания медицинских услуг пациенту (потребителю).

При оказании стоматологической помощи населению, с целью юридического сопровождения процесса оказания стоматологической помощи и ведения пациента на всех этапах с момента его обращения до окончания лечения, сотрудниками Клиники используется нижеприведенный **алгоритм работы** и ведется документация:

1. При записи на прием администратором заводится медицинская карта амбулаторного стоматологического пациента утвержденной формы и проводится идентификация пациента. При этом пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт),
2. В случае наличия острой зубной боли и отсутствия документа, удостоверяющего личность, возможно оказание медицинской помощи для купирования боли с оформлением медицинских и сопроводительных документов «со слов пациента» с последующим представлением оригинала документа, удостоверяющего личность в последующее посещение при условии заполнения медицинской и иной документации при первичном обращении в соответствии с требованиями нормативных документов.
3. В медицинскую карту амбулаторного стоматологического пациента вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт) или со слов пациента, серия и номер паспорта (при его наличии), дополнительные необходимые сведения и номер телефона. Указанные данные вносятся при условии согласия пациента на лечение, дачи им согласия на обработку персональных данных и информации пациента о том, что стоматологические услуги он может получить по полису ОМС бесплатно в других стоматологических организациях.
4. Пациенту дается бланк анкеты о состоянии его здоровья, который пациент заполняет самостоятельно и передает лечащему врачу в момент первичного приема.
5. Заполненная амбулаторная карта передается администратором лечащему врачу.
6. Лечащий врач проводит идентификацию пациента, получает согласие на медицинское вмешательство согласно приказу Минздрава РФ № 1051н, изучает анкету о состоянии здоровья, заполненную пациентом, собирает эпиданамнез, проводит осмотр пациента, в том числе онкоскрининг, выявляет имеющуюся патологию и информирует пациента о состоянии органов полости рта. Вопрос объема оказания стоматологической помощи

решается пациентом. Согласованный план предстоящего лечения подписывается пациентом и врачом.

7. Лечащий врач информирует пациента о виде предполагаемого лечения и альтернативных видах лечения.

8. До заключения договора исполнитель в письменной 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 потребителя.

9. После информирования пациента и согласия пациента на предложенный вариант лечения под роспись, с пациентом заключается двусторонний договор на оказание услуг и составляется смета, согласованная с пациентом.

10. По согласию сторон оплата может производиться в размере 100% предоплаты, поэтапно за фактически выполненные манипуляции в день их оказания, полный расчет должен быть произведен после оказания услуг, оговоренных в плане лечения и включенных в смету.

11. При проведении всех видов амбулаторного лечения и анестезиологического пособия пациенту дается подробная информация согласно ст.20 ФЗ РФ № 323-ФЗ об особенностях данного вида лечения (ИДС), возможных его последствиях, осложнениях, после чего пациент подтверждает ознакомление с данной информацией своей подписью.

12. По окончании лечения пациенту выдается акт выполненных работ и заключение о состоянии его здоровья на момент окончания лечения, с рекомендациями по уходу за полостью рта и профилактике развития или обострения стоматологической патологии (эпикриз).

13. В положенных случаях, в соответствии с Положением об установлении сроков гарантии и сроков службы на **отдельные виды стоматологических услуг, имеющих овеществленный результат (ортопедические конструкции и пломбы)**, пациенту выдается гарантийный талон.

14. Лечащим врачом каждый случай лечения фиксируется в журнале или листке ежедневного учета. Ежемесячно лечащими врачами сдаются статистические отчеты главному врачу.

### **15. При оказании платных услуг возникают обязанности сторон.**

15.1. Пациенты, пользующиеся медицинскими услугами, обязаны:

15.1.1. оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены в смете, являющейся обязательным приложением к договору;

15.1.2. выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщения необходимых для этого сведений;

15.1.3. соблюдать правила внутреннего распорядка клиники;

15.1.4. выполнять предписания лечащего врача, соблюдать рекомендации лечащего врача, выполнять требования медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача.

15.2. В соответствии с действующим законодательством, Клиника несет ответственность перед пациентами за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, а также за причинение вреда здоровью и жизни пациента.

15.3. Пациенты, пользующиеся медицинскими услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных ненадлежащим выполнением условий договора, возмещения ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также компенсации за причинение морального вреда, в соответствии с действующим законодательством РФ.

15.4. В случае несоблюдения Клиникой обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе:

15.4.1. потребовать назначить новый срок исполнения услуг;

15.4.2. требовать уменьшения стоимости предоставленной услуги на сумму, соответствующую проценту рентабельности;

15.4.2. потребовать исполнения услуги другим специалистом;

15.4.4. расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

16. Претензии и споры, возникшие между пациентом и Клиникой, рассматриваются руководителем Клиники или разрешаются Врачебной комиссией, созданной в Клинике, в случае не достижения согласия - спор разрешается в соответствии с действующим законодательством РФ.

17. Клиника освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение платной медицинской услуги, если докажет, что это произошло в следствие:

- 17.1. непреодолимой силы;
- 17.2. нарушения потребителем правил пользования результатами услуги (несоблюдение предписаний врача после выписки и т.д.);
- 17.3. грубой неосторожности пациента, приведшей к наступлению вреда;
- 17.4. умысла пациента, а также по иным основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом РФ.