

## **Правила оказания медицинских услуг в ООО «Нео-Дент»**

Настоящие правила определяют порядок, условия, права и обязанности, ответственность сторон при взаимоотношениях врач-пациент или пациент – лечебное учреждение при оказании стоматологической помощи и являются обязательными для обеих сторон. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Гражданским кодексом Российской Федерации, ФЗ РФ от 7.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ (ред. от 25.11.2013) "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения", и утверждены главным врачом. ООО «Нео-Дент» работает в соответствии с Уставом, положением о стоматологической клинике утвержденным руководителем, а также лицензией. ООО «Нео-Дент» оказывает стоматологические услуги:

-при оказании первичной доврачебной медико – санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

-сестринскому делу;

-рентгенологии;

-медицинской статистике;

-стоматологии ортопедической.

-при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

-стоматологии ортопедической;

-стоматологии терапевтической;

-стоматологии хирургической;

-стоматологии детской;

-стоматологии общей практики;

-ортодонтии.

при проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги):

- при проведении медицинских экспертиз по:
- экспертизе качества медицинской помощи;
- экспертизе временной нетрудоспособности.

Все специалисты имеют сертификаты соответствия по указанным специальностям. Режим работы учреждения утверждается руководителем и вывешивается на видном месте. Режим работы учреждения обязателен к исполнению для всех сотрудников и пациентов. Обследование и лечение пациентов проводится в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям. Стоматологическая клиника организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и научными достижениями в области стоматологии. Стоматологическая клиника предоставляет услуги надлежащего качества в соответствии с технологиями, утвержденными МЗ РФ и разрешенными к применению на территории РФ. Ответственность за применяемые технологии в данном лечебном учреждении возлагается непосредственно на лечащего врача. Применение технологий, не утвержденных МЗ РФ в ЛПУ запрещено. Врач, использующий новые технологии, предложенные образовательными учреждениями, обязан поставить в известность руководителя учреждения и предъявить методики по новым технологиям. При оказании стоматологической помощи используются только сертифицированные стоматологические материалы и лекарственные средства. Помощь оказывается на оборудовании, соответствующем требованиям безопасности, которое проходит периодическую поверку 1 раз в год. Применяемые методы диагностики, лечения, используемые лекарственные средства должны соответствовать медицинским показаниям и объективному состоянию пациента на момент оказания медицинской помощи и применяться при условии его (пациента) информационного согласия (или согласия его законных представителей). При изменении плана лечения и стоимости пациент ставится в известность, и дальнейшее лечение производится только с его согласия. С прейскурантом цен пациент знакомится у администратора-кассира или в «Уголке потребителя». Сроки лечения устанавливаются индивидуально и зависят от поставленного диагноза, объема лечения, сложности, особенностей зубочелюстной системы пациента и его состояния здоровья и могут меняться в течение оказания стоматологической услуги, как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, о чем предупреждается пациент. Стоматологическая клиника вправе отказаться от выполнения

медицинской услуги, если пациент настаивает на проведении манипуляций или требует выполнения объемов, не предусмотренных методиками и технологиями, утвержденными МЗ РФ, и влекущих нежелательные последствия. Стоматологическая клиника вправе направить пациента в другие ЛПУ в случае:

- заболевания ЗППП в ОГБУЗ «Усольский ОКВД», ДЦ «Здоровье»
- заболеваний или травм челюстно-лицевого характера в ОГБУЗ «ГМБ» и др.
- в случаях необходимости оказания специализированной стоматологической медицинской помощи в ОГБУЗ «Усольская ГСП»

Стоматологическая клиника не несет ответственности за возникновение осложнений и качество лечения при:

- невыполнении врачебных назначений (отказ родителей, законного представителя);
- отказе от дополнительных, необходимых для постановки диагноза и назначения адекватного лечения, исследований;
- нарушении противоэпидемического и санитарно-гигиенического режима;
- невыполнении настоящих правил;
- сокрытии информации, необходимой для постановки диагноза или адекватного лечения;
- позднем обращении;
- самолечении;
- возникновении патологических реакций ранее не регистрируемых у пациента на те или иные препараты и материалы.

ООО «Нео-Дент» вправе отказать пациенту в плановом лечении при нарушении им режима работы учреждения или правил внутреннего распорядка, с которыми пациент знакомится заранее. Стоматологическая клиника вправе переназначить опоздавшего на прием пациента на другой день при наличии у врача свободного времени. При выполнении всех рекомендаций лечащего врача клиника гарантирует качество выполнения технологий оказания медицинской помощи, своевременного оказания медицинской помощи по разрешенным лицензией видам медицинской деятельности. ООО «Нео-Дент» гарантирует выполнение

противоэпидемических мероприятий в рамках лечебного учреждения в соответствии с требованиями нормативных документов МЗ РФ к санитарно-противоэпидемическому режиму. Стоматологическая клиника проводит анализ результатов проведенного лечения, оценивает результат проведенного лечения. По требованию пациента (законного представителя) выдает информацию о медицинских вмешательствах, ксерокопии медицинских документов (стоимость ксерокопии зависит от трудозатрат).

Пациент:

-знакомится с настоящими правилами оказания медицинской помощи в ООО «Нео-Дент»;

-вправе требовать от ООО «Нео-Дент» предоставления полной и достоверной информации об условиях предоставления медицинских услуг, о квалификации специалистов, выполняемых услугах;

-выполняет рекомендации лечащих врачей и среднего медицинского персонала.

-предоставляет информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для качественного планирования и оказания медицинской помощи;

-в процессе лечения, извещает врача обо всех изменениях в состоянии здоровья, принимаемых лекарственных препаратах;

-своевременно, без опозданий является на прием, при невозможности явиться на прием заранее предупреждает врача через дежурного медрегистратора; пациенты, явившиеся на прием с опозданием, не принимаются в этот день врачом и назначаются на свободное у врача время по согласованию с пациентом;

-при возникновении претензий и разногласий с лечащим врачом обращается к главному врачу;

-подтверждает личной подписью предоставленную ему информацию, согласие на медицинское вмешательство, получение медицинской помощи (в договоре, листе согласования, в информированном согласии на медицинское вмешательство);

При наличии обоснованных претензий к качеству оказания медицинских услуг пациент вправе требовать: выполнения дополнительного лечения или диагностических исследований за счет учреждения; выполнения услуги другим специалистом. При оказании медицинской услуги с пациентом

заключается договор, в котором предусматриваются все детали взаимоотношений ООО «Нео-Дент» - пациент. Основанием заключения договора является Постановление Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг». При отказе пациента засвидетельствовать личной подписью знание и понимание настоящих правил, учреждение вправе отказать пациенту в оказании плановой помощи. При расторжении договора пациент обязан оплатить выполненные услуги ООО «Нео-Дент». Информация о выполняемых услугах и специалистах, оказывающих стоматологическую помощь, предоставляется пациенту через дежурного администратора в день обращения. При оказании стоматологической помощи специалисты клиники информируют пациента:

- о методах диагностики, лечения, их особенностях;
- индивидуально подбирают лекарственные препараты;
- о возможных осложнениях, связанных с состоянием здоровья пациента, манипуляциями или медикаментозной терапией;
- об особенностях оказываемых стоматологических услуг;
- о последствиях и нежелательных результатах местной анестезии;
- медицинская услуга относится к категории опасных и возможные осложнения в процессе лечения зависят не только от медицинского вмешательства, но и от состояния организма и его компенсаторными возможностями;
- знакомят с индивидуальным прогнозом каждого пациента на основании его объективного осмотра и информации о его общем состоянии здоровья при условии выполнения рекомендаций лечащего врача;
- предупреждают пациентов обо всех причинах возможного снижения качества оказываемых услуг.
- при не достижении желаемого результата в результате проведенного лечения по согласованному плану, ставят в известность пациента, объясняют причины, при необходимости приглашают консультантов;
- о всех последствиях в развитии настоящего заболевания в случае отказа пациента от проводимого лечения.

Информация предоставляется в полном объеме и в доступной для него форме. Лечащий врач знакомит пациента с планом лечения, стоимостью услуги, результатами и состоянием зубочелюстной системы после выполненного в полном объеме намеченного плана лечения. При проведении дополнительных диагностических исследований и изменении плана лечения пациент получает дополнительную информацию об изменении плана и причинах его изменения. ООО «Нео-Дент» организует внутренний контроль качества и безопасности оказываемой медицинской помощи. Консультации специалистов организуются лечащим врачом, за которым остается право принятия окончательного решения по порядку оказания помощи пациенту. Стоимость консультаций специалистов, привлеченных для уточнения диагноза или лечения, входит в стоимость услуг, оговоренных при первичном приеме. Стоимость консультаций, проведенных по желанию пациента, оплачивается дополнительно к стоимости услуги. Оплата выполненных услуг (по договору возмездного оказания медицинских услуг) производится в соответствии с настоящими правилами: предоплата составляет 100 % от стоимости услуги. Окончательные взаиморасчеты проводятся в день последнего посещения ООО «Нео-Дент» по выполнении договорных условий и выполнении намеченного плана лечения.