

**Общество с ограниченной ответственностью «Роял Дент»**

**ПРИКАЗ № 162 А  
о правилах, порядках, условиях, формах оказания  
медицинских услуг и их оплаты**

27 сентября 2016 года

В соответствии с Основами законодательства Российской Федерации «Об охране здоровья граждан» и в целях дальнейшего совершенствования качества медицинской помощи населению,

**ПРИКАЗЫВАЮ**

- a.i.1. Утвердить «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» в ООО «Роял Дент» (Приложение №1).
- a.i.2. Приказ довести до сведения всех сотрудников ООО «Роял Дент».
- a.i.3. Контроль за исполнением данного приказа возложить на директора ООО «Роял Дент».

Директор  
ООО «Роял Дент»

.....

«Утверждаю»  
Директор ООО «Роял Дент»  
Жарко Е.А..

---

Подпись

27.09.16

Приложение №1  
к приказу № 162А от 27 сентября 2016 года

**Правила, порядки, условия, формы оказания  
медицинских услуг и их оплаты**

редакция № 2

г. Омск., 2016

## 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 «Роял Дент» КДЦ профилактической стоматологии “Мастерская Улыбок” (далее по тексту – Клиника).
- 1.2. Настоящие Правила разработаны 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".

## 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 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 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.

## 3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Клиника работает с 9<sup>00</sup> до 20<sup>00</sup> часа в будние дни. Суббота – с 10<sup>00</sup> до 14<sup>00</sup> часов.
- 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.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

## 4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону 62-99-08;
- 4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 4.3. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.
- 4.4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

- 4.5. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствие с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 4.6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся 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;
  - являться на профилактические осмотры в срок, указанный лечащим врачом, но не реже одного раза каждые полгода;
  - 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.

## 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 заключением договора лечащим врачом Пациенту предварительно доводится информация:
- 7.3.2.1. о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

- 7.3.2.2. о необходимости соблюдения рекомендаций врача, в том числе о том, что несоблюдение рекомендаций врача, в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемых платных медицинских услуг, повлечь за собой невозможность их завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья и эстетическом результате медицинских услуг. Данное предупреждение доводится до пациента в письменном виде.
- 7.3.3. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.
- 7.3.4. 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 нелечения 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.
- 7.3.5. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.
- 7.3.6. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 7.3.7. 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.
- 7.3.8. 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.
- 7.3.9. 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.
- 7.3.10. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 7.3.11. 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
- 7.3.12. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 7.3.13. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3.14. 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.

7.3.15. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

## 8. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Оплата медицинских услуг может осуществляться как на условиях предоплаты, так и на условиях оплаты фактически оказанных медицинских услуг.

8.2. Основанием для оплаты медицинских услуг являются заключенный между Сторонами договор на оказание платных медицинских услуг.

8.3. Стоимость медицинских услуг, оказываемых Клиникой, определяется в прейскуранте цен Клиники.

8.4. Способы оплаты медицинских услуг:

8.4.1. **наличным платежом** в кассу Клинику, с обязательной выдачей пациенту кассового чека или квитанции об оплате;

8.4.2. **безналичным платежом:**

– путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиники на основании выставленного счета на оплату;

– путем проведения оплаты с использованием банковской карты, с обязательной выдачей пациенту кассового чека или квитанции об оплате.

8.5. Обязательство пациента по оплате медицинских услуг считается исполненным с момента:

– при проведении оплаты наличными платежом – с момента внесения денежных средств в кассу Клиники, и выдачи пациенту кассового чека или квитанции об оплате;

– при проведении оплаты с использованием банковской карты - с момента проведения транзакции по банковской карте, и выдачи пациенту кассового чека или квитанции об оплате;

– при проведении безналичной оплаты по счету – с момента зачисления денежных средств на банковский счет Клиники.

8.6. Оплата медицинских услуг осуществляется пациентом по цене и в соответствии с порядком (графиком оплаты), согласованным Сторонами в договоре.

8.7. Клиника вправе в одностороннем порядке вносить изменения в прейскурант цен Клиники, а также устанавливать дополнительные скидки и понижающие коэффициенты, применяемых в ценообразовании услуг с отдельными пациентами или группами пациентов. **Перечень скидок и понижающих коэффициентов устанавливаются приказами руководителя Клиники.** Прейскурант цен, а также информация о действующих скидках и применяемых понижающих коэффициентах размещается на стойке администратора Клиники, либо в месте, предназначенном для встреч пациентов, комнате/зале ожидания медицинских услуг.

8.8. Применительно к условиям настоящей главы, под **скидкой** и **понижающим коэффициентом** понимаются:

– скидка – это фиксированное снижение цены медицинской услуги от ее стоимости, определенной в прейскуранте цен Клиники. Скидка может быть выражена как в процентном отношении к стоимости медицинской услуги, так и в виде фиксированного снижения цены, выраженного в российских рублях.

Перечень скидок и сроков их действия устанавливаются приказом руководителя Клиники.

– понижающий/повышающий коэффициент – это числовой показатель,

пропорционально которому изменяется цена медицинской услуги и/или цена договора. Понижающий коэффициент, применяется к ценообразованию медицинских услуг с определенным пациентом или группой пациентов, и зависит, в том числе, от следующих факторов: длительность отношений пациента с Клиникой, суммарная стоимость оказанных пациенту медицинских услуг, дисциплина пациента (в части выполнения рекомендаций и назначений лечащего врача) и т.д.

Перечень коэффициентов, условий их применения и сохранения, а также перечень факторов, от которых зависит применение того или иного коэффициента, определяются приказом руководителя Клиники.

## 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.
- 9.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет 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.

## 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 паспорт пациента).
- 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 директора по всем вопросам каждую в понедельник с 15-<sup>00</sup> до 17-<sup>00</sup>.
- 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, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.