



ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЭСТЕТ»

Уважаемые пациенты, предлагаем Вам ознакомиться с настоящими правилами, которые определяют внутренний распорядок в ООО «Эстет»: режим работы, правила приема пациентов, порядок оформления медицинских документов, оплата, гарантии, права и обязанности Пациента.

1. Оказание платных медицинских услуг населению, осуществляется на основании лицензии № ЛО-70-01-002370 от 05 июля 2018 года, выданной Комитетом по лицензированию Томской области (адрес: 634029, г. Томск, ул. Белинского, 19, тел: (+7382-2) 53-34-11). При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной, врачебной, медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. Помощь предоставляется в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

2. Прием пациентов на первичную консультацию, лечение, удаление зубов ведется по предварительной записи, по графику, утвержденному Главным врачом клиники. Записаться Вы можете у администратора, предварительно обсудив с ним удобное для вас время приема. В случае если Вы не можете явиться на прием в назначенное время, убедительно просим Вас перезвонить в клинику за 24 часа по телефону.

Адрес, график работы, телефон клиник ООО «Эстет»	
г. Томск, ул. Алтайская, 159. Тел: (8-382-2) 99-55-02 Понедельник – пятница 8.30-20.00, суббота 9.00-20.00, воскресенье – 9.00-17.00	г. Северск, ул. Ленина, 122. Тел: (8-382-3) 78-55-55 Понедельник – пятница 9.00-20.00, суббота, воскресенье - выходной
В ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ РЕЖИМ РАБОТЫ РЕГЛАМЕНТИРУЕТСЯ ПРИКАЗОМ ДИРЕКТОРА ООО «ЭСТЕТ»	

При обращении впервые в нашу клинику, убедительная просьба прийти за 15 минут до начала приема с паспортом для заполнения первичной документации.

Основными документами Пациента ООО «Эстет» являются:

- медицинская амбулаторная карта,
- договор возмездного оказания стоматологических услуг,
- добровольное согласие Пациента на медицинское вмешательство,
- согласие на обработку персональных данных.

Медицинская карта стоматологического больного
(Форма 043 у Утверждена Минздравом СССР_04.10.80 г. № 1030)

При первичном обращении пациента в ООО «Эстет» оформляется медицинская амбулаторная карта.

1. Медицинская карта стоматологического пациента является юридическим документом и хранится в клинике в течение 5 лет, а далее в ее архиве в течение 25 лет.

2. Диагностические рентгеновские снимки зубов, являются неотъемлемой частью медицинской карты.

3. Приложением к амбулаторной карте является «Анкета здоровья». Пациент лично заполняет «Анкету здоровья», которая будет внимательно изучена лечащим врачом и позволит учесть особенности здоровья при планировании лечения. Анкета здоровья обновляется 1 раз в 6 месяцев по эпидемиологическим показаниям.

4. При необходимости, Пациенту по его личному письменному заявлению, в течение 10 рабочих дней выдается выписка или копия медицинской карты с распечаткой диагностических снимков (при необходимости).

5. Окончательный расчет производится по прейскуранту, действующему на момент оказания услуги, с выдачей кассового чека, квитанции и актом об оказанных медицинских услугах.

Договор оказания стоматологических услуг

Данная норма закона направлена на упорядочение отношений между медицинским учреждением и пациентом, поскольку, заключая договор с медицинским учреждением, пациент приобретает равный с ним правовой статус. Договор составлен с учетом интересов обеих Сторон: Пациента (Заказчика/Потребителя) и Исполнителя (Клиники)

ПОМНИТЕ!

Именно договор обеспечит максимальную защиту Ваших прав в соответствии с *Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 03.07.2016)*.

Добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство

Согласно *Федеральному закону от 21.11.2011 № 323-ФЗ «об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»* данный документ является необходимым условием для начала лечения. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте или приложении и подписывается пациентом. Пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства.

Согласие на обработку персональных данных

(заполняется в соответствии с требованиями *Ст. 9 ФЗ от 27.07.06 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ*)

Получение Вашего согласия требует *Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»*, что позволяет нам использовать Ваши персональные данные в процессе оказания услуги, получать информацию о Вас, передавать ее докторам, вносить информацию в автоматизированную программу учета приемов пациентов.

Согласие в письменной форме субъекта персональных данных на обработку его персональных данных должно включать в себя, в частности:

фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе (*Ст. 9 ФЗ от 27.07.06 г. «О персональных данных» № 152-ФЗ*)

ПРАВИЛА ПРИЕМА И ЗАПИСИ ПАЦИЕНТОВ

Уважаемые пациенты, мы очень дорожим Вашим временем и временем наших докторов.

Часто бывают случаи, когда пациенты записываются и не приходят на прием по разным причинам.

Просим обратить особое внимание на п. 8,9,10,11 данного раздела.

1. Прием Пациентов ведётся по предварительной записи у администратора лично или по телефону (см. стр.1);
1. Прием пациентов по острой боли осуществляется по записи, при наличии свободного времени в расписании;
2. Медицинская помощь на дому не осуществляется;
3. Прием Пациентов осуществляется при наличии документа удостоверяющего личность, (в соответствии с *Указом Президента РФ от 13 марта 1997 года № 232 «Об основном документе, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ»*);
4. На детский прием приходите заблаговременно (не менее чем за 15 минут) для адаптации ребенка к окружающей среде. Прием детей осуществляется в сопровождении родителей или законных представителей при наличии паспорта. В случае если ребенка сопровождает законный представитель, необходимо заполнить заявление на сопровождение ребенка (образец есть на сайте, либо можно заполнить заявление в клинике).
5. Пациенты с полисами ДМС принимаются по направлению из страховой компании или по списку от страховой компании с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта до начала лечения.
6. Администратор клиники до 16 часов накануне дня приема, напоминает о визите удобным для Вас способом по указанному номеру телефона (звонок или СМС).
8. **Администратор клиники имеет право отменить запланированный визит пациента:**
 - В случае если Вы не подтвердили свой визит до 17 часов накануне дня приема (пожалуйста, перезвоните или отправьте СМС, если администратор не смог до Вас дозвониться).
 - В случае если при обзвоне, Вы подтверждаете свой визит и не являетесь в назначенный день, не сообщаете администратору об изменившихся обстоятельствах,
 - В случае однократной и необоснованной неявки на прием.
9. Руководство клиники оставляет за собой право не принимать в дальнейшем пациента (расторгнуть договор оказания платных медицинских услуг в одностороннем порядке), в случае, если пациент однократно явился на прием к врачу в алкогольном, наркотическом либо ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением, оскорблял окружающих, либо осуществляет домогательство к работникам и (или) пациентам, допускал иное некорректное поведение, нарушающее общественный порядок и рабочую обстановку в клинике, в следствие чего, администрации клиники пришлось прибегнуть к вызову наряда ГБР. Также в случае, если у администрации клиники, есть основания считать, что присутствие в клинике конкретного лица может представлять опасность для жизни и здоровья персонала клиники и других пациентов.
10. В случае, если пациент дважды записывался и не приходил на прием/ отменял прием менее чем за 24 часа, далее записаться он может только при наличии свободного времени у доктора в день приема.
11. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время визита или назначить прием на другой день;

12. На первичной консультации врач проводит диагностику, устанавливает предварительный диагноз, определяет методы лечения (рассказывает об альтернативных методах), объеме и прогнозе лечения. Составляет предварительный план лечения.

13. В ходе лечения и после окончания лечения, Пациенту следует строго выполнять все предписания лечащего врача (см. памятки для пациентов), выдерживать назначенный график профилактических осмотров. Являться на профессиональную гигиену полости рта 1 раз в 6 месяцев (см. договор возмездного оказания стоматологических услуг, положение «О предоставлении гарантий в стоматологии»);

14. В случае необходимости Пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций.

ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

1. Оплата оказанных медицинских услуг за консультацию, рентгенодиагностические снимки, терапевтическое лечение зубов (кариес, пульпит, периодонтит, а так же их осложнения), изготовление оттисков и диагностических моделей, удаление зубов оплачивается 100% после приема согласно прейскуранту на день оплаты;

2. Оплата оказанных медицинских услуг за протезирование, ортодонтическое лечение съёмными аппаратами, имплантацию осуществляется Пациентом в порядке 50 % предоплаты. Окончательный расчет производится непосредственно после оказания услуг, в день фиксации мостовидных протезов, сдачи съёмных протезов и ортодонтических аппаратов, в день установки имплантатов и фиксации съёмных и несъёмных протезов с опорой на имплантаты;

3. Оплата за ортодонтическое лечение брекет-системой производится по факту на день оказания услуги;

4. Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Об изменении цен Пациент уведомляется перед очередным приемом у врача;

5. Для Вашего удобства, ООО «Эстет» предлагает Вам наличный и безналичный расчет.

ПРАВА ПАЦИЕНТОВ

Каждый пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в редакции от 25.06.2012 № 93-ФЗ имеет право:

1. На охрану здоровья, оказание доступной и качественной медицинской помощи;

2. Медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования (ДМС);

3. Выбор врача (с учетом согласия врача) и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

5. Получение консультаций врачей-специалистов;

6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

9. Отказ от медицинского вмешательства;

10. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

11. Получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. Ознакомиться с правилами предоставления медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «Эстет»;

2. До оказания медицинской услуги информировать врача об известных ему аллергических реакциях, имеющихся заболеваниях (бронхиальная астма, заболевания сердечно-сосудистой системы, гепатит, СПИД, венерические заболевания, туберкулез, эпилепсия и др.) и противопоказаниях;

3. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

4. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим:

- сбор отходов производить в специально отведенные места;
- входить в кабинеты в сменной обуви (бахилах),
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе.

5. Соблюдать установленный режим работы клиники, нормы поведения в клинике;

6. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Своевременно являться на лечебные и диагностические приемы, назначенные врачом, а при невозможности явки по уважительной причине предупредить не менее чем за 24 часа;

ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

1. Приносить в здание и кабинеты клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

2. Курение табака в помещениях и на территории, прилегающей к зданию клиники;

3. Выносить из помещений клиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из медицинских карт;

4. Размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации клиники;

5. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;

6. Выполнять функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

7. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация клиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет;

8. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением;

9. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории клиники.

ГАРАНТИЯ

1. **Гарантийный срок** – это период времени, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе (оказанной услуге), пациент вправе потребовать безвозмездного (бесплатного) устранения выявленных недостатков.

Гарантийный срок фиксируются в медицинской карте пациента и в акте об оказанных медицинских услугах.

На оказанные стоматологические услуги устанавливается гарантия согласно «Положению о предоставлении гарантий в стоматологии», если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте. Гарантия устанавливается только на работы, выполненные в клинике.

- **Гарантийные обязательства сохраняются при условии соблюдения Пациентом всех предписаний и рекомендаций, выданных лечащим врачом, а также при соблюдении ряда условий.**

- **Гарантийные сроки на отдельные виды работ, в виду их специфики, установить не предоставляется возможным.**

Полная информация о гарантиях, содержится в документе о «Положение о предоставлении гарантий в стоматологии».

СРОКИ ИЗГОТОВЛЕНИЯ ПРОТЕЗОВ

Металлокерамические протезы, коронки, коронки на каркасе из диоксида циркония, безметалловые коронки	В течение 14-16 рабочих дней
Бюгельные протезы (с кламмерами, на аттачменах) в комплексе с металлокерамическими протезами, коронками	В течение 1-1,5 месяца
Пластинчатые протезы (частичные, полные)	В течение 14-16 рабочих дней

За срочность исполнения заказа производится доплата в размере 30% от общей стоимости заказа.