

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «РЕДЕНТАЛ»

Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты, и т.д. у администратора клиники непосредственно или по телефону: 903 03 71

Пациент может ознакомиться у администратора клиники, в холле клиники в папках «Информация для пациента» с медицинской документацией (лицензия, основной Договор на платные медицинские услуги, Информированные согласия на все виды лечения, Положение о гарантийных обязательствах, Памятки для пациента и проч.), прейскурантом, квалификацией врачей (дипломы) и режимом работы клиники.

1. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг в ООО«РеДентал». Настоящее Положение разработано на основании: - Конституции Российской Федерации; - Гражданского кодекса Российской Федерации; - Закона РФ от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»; - Закона РФ от 07.02.1992. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; - Закона РФ от 27.07.2006. № 152-ФЗ «О персональных данных»; - Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«**платные медицинские услуги**» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор);

«**потребитель**» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«**заказчик**» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«**исполнитель**» - медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Понятие «**медицинская организация**» употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объёму и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

6. Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются клиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической, зубопротезной помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.

7. Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется при наличии лицензии и в соответствии с видами работ и услуг, согласно приложению к лицензии.

2. Условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются :

-добровольное желание потребителя получить платную медицинскую услугу;

-оказание платных медицинских услуг иностранным гражданам, не подлежащим обязательному медицинскому страхованию на территории Российской Федерации.

2.2. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

2.3. Клиника обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении клиники, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг и иные сведения о платных

услугах. С полной информацией об исполнителе и предоставленных им услугах, пациент может ознакомиться на информационном стенде клиники.

Приём пациентов на консультацию и на лечение ведётся по предварительной записи.

2.4. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ.

Приём пациентов на консультацию и на лечение ведётся по предварительной записи. Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу за 10 мин до назначенного времени. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, приём может быть отменён. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится. Приём по острой боли ведётся по мере освобождения соответствующего врача. Приём пациентов до 18 лет осуществляется с согласия родителей или других законных представителей.

2.5. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА

Перед началом приёма с потребителем/заказчиком в письменной форме заключается **Договор на оказание платных медицинских услуг** (Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг") и **производят первичное заполнение медицинской карты на основании документа удостоверяющего личность** (Приказ Минздравсоцразвития РФ №255 от 22 ноября 2004 г., ФЗ «Об основных документах удостоверяющих личность гражданина РФ» от 17.10.03). Для более полного и точного сбора информации о состоянии здоровья пациента, сокращения времени на оформление амбулаторной карты, пациенту будет предложено заполнить анкету. Анкета является важной частью информации, которой обязан располагать Ваш лечащий доктор, для сохранения Вашего здоровья. Анкета составлена таким образом, чтобы Вы могли отвечать «Да» или «Нет». Данные анкеты являются врачебной тайной и не могут быть разглашены третьим лицам. Анкета заполняется пациентом лично или его законным представителем. Данная анкета является приложением к медицинской карте и будет сохранена.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения и его приблизительную смету, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте. По просьбе пациента ему может быть распечатан **рекомендованный план лечения, в т.ч. финансовый.**

Необходимым условием для лечения является **Информированное согласие пациента на медицинское вмешательство** (Приложение №1) – Ст. №20 ФЗ №323 «Об основах охраны здоровья граждан». При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что регистрируется в медицинской карте. Некоторые записи в медицинской карте, информированном согласии, анкетах и памятках должны заверяться подписью пациента, что означает его информированность и согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, стоимость лечения, прогноз лечения и т.д.). Медицинская карта и рентгеновские снимки, сделанные в клинике, являются её собственностью и хранятся в регистратуре клиники. При необходимости пациенту в 10-тидневный срок выдаётся выписка медицинской карты и снимки (после письменного заявления администратору по форме). В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом условий Договора на оказание платных медицинских услуг и настоящих правил порядка предоставления медицинских услуг клиники.

Консультация позволяет врачу наиболее эффективно использовать время, отводимое на лечение и предварительно подготовиться к нему.

На консультации врач:

1)Проведет диагностику состояния полости рта, при необходимости назначит дополнительные методы диагностики;

2)Предложит вам возможные варианты, методы лечения;

3)Согласует с вами сроки и ориентировочную стоимость лечения.

Срок выполнения услуги может быть продлён:

- если оказание услуги в указанные сроки невозможно по независящим от сторон причинам;

- в случае возникновения необходимости в дополнительном лечении или обследовании;

- если Пациент своими действиями препятствует оказанию услуги.

4)Предоставит необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта. (Пациент выражает своё согласие, подписав лист Добровольного Информированного Согласия).

5)Проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил эксплуатации, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, отказ от необходимо эндодонтического и хирургического лечения, настаивание пациента на выборе заведомого неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.

3. ОПЛАТА

Оплата стоматологических услуг производится в рублях через кассу клиники или безналичным расчётом. Возможны другие варианты оплаты стоматологических услуг (через страховую компанию по безналичному расчёту, или через организацию, в которой работает пациент по безналичному расчёту и проч.) Такие варианты заранее оговариваются и осуществляются после заключения договора между ООО РеДентал и организацией, оплачивающей стоматологическое лечение. Общая стоимость лечения определяется согласно плану лечения, составляемому врачом. План лечения является приблизительной сметой. По просьбе пациента врач может распечатать и выдать на руки предварительный план лечения. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом пациента.

В процессе лечения может возникнуть необходимость в его модификации (ях), влияющей на общую стоимость. В этом случае клиника обязана незамедлительно сообщить об этом пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив клинике фактически понесённые расходы. Если пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в акте приёмки оказанных услуг, который является неотъемлемой частью настоящего Договора.

Пациент оплачивает **терапевтическое лечение** после каждого приёма. Оплата осуществляется за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам действующего на момент оплаты прейскуранта.

Оплата **ортопедического лечения** (зубного протезирования) производится двумя частями: половина суммы оплачивается после снятия слепков, вторая половина - при установке ортопедической конструкции пациенту.

Порядок оплаты при **ортодонтическом лечении** составляется индивидуально согласно плану ортодонтического лечения.

Порядок оплаты при **хирургическом лечении**. При записи пациента на операцию по установке дентальных имплантатов пациент оплачивает услугу «Бронирование времени на лечение». Клиника резервирует хирургический кабинет на выбранное пациентом время, осуществляет комплекс подготовительных мер перед операцией: заказ, оплату и доставку необходимых инструментов и расходных материалов, комплекс мер на подготовку хирургического кабинета, обеспечивает присутствие на операции необходимого количества медицинского персонала (врач хирург-стоматолог, ассистенты врача-стоматолога, стерилизационные медицинские сестры).

После операции пациент оплачивает стоимость операции, стоимость уже оплаченного забронированного времени вычитается из общей стоимости операции.

Внимание! Пациент заранее оплачивает услугу по бронированию **КОНКРЕТНОГО ВРЕМЕНИ**. В случае, если пациент отказывается от операции менее чем за 24 часа или не является на операцию без предупреждения, или опаздывает на операцию более чем на 15 минут, забронированное время пропадает. Чтобы вновь записаться на имплантацию нужно забронировать новое время и оплатить бронирование нового времени.

Цены и структура прейскуранта могут корректироваться и не привязаны к дате подписания договора. В случае длительного перерыва в лечении (например, при дентальной имплантации) об изменении цен пациент

осведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты (аванса) в размере 50% от стоимости, цены остаются фиксированными на весь период лечения.

В случае отказа пациента после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

4. ГАРАНТИЙНЫЕ СРОКИ И СРОКИ СЛУЖБЫ

Подробно условия предоставления гарантий и сроки службы прописаны в Положении о гарантийных обязательствах (Приложение №5 к договору на оказание платных медицинских услуг).

Предварительные гарантийные сроки и сроки службы:

1. На **терапевтическое лечение** (постановка пломб и **первичное** эндодонтическое лечение - лечение каналов) устанавливается гарантия и срок службы один год, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской документации.

2. На протезирование **съёмными** конструкциями гарантия и срок службы один год с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской документации. Если протезирование съёмным протезом проводилось впервые, то через 6 месяцев после сдачи конструкции показано проведение перебазировки для компенсации атрофии альвеолярного гребня.

3. На протезирование **несъёмными цельнометаллическими** или **металлокерамическими** конструкциями (коронки, мостовидные протезы и т.д.) гарантия и срок службы три года с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской документации.

4. На протезирование **несъёмными цельнокерамическими** конструкциями (виниры, вкладки, коронки и т.д.) гарантия год с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской документации.

5. На **несъёмные** конструкции с **опорой на имплантаты** (коронки, мостовидные протезы) гарантия два года с момента установки конструкции в полость рта, если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской документации.

6. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, культевые вкладки, коронки, виниры, зубные протезы.

Необходимым условием для осуществления гарантий является:

- точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, посещение контрольных и профилактических осмотров 1 раз в 6 мес., если иного не установлено в медицинской карте пациента или в Информированном согласии пациента (Приложение №1)

- последовательное выполнение пациентом всех этапов и сроков стоматологического лечения, рекомендованных врачом. Выбор пациентом неоптимального плана лечения и протезирования, изменение сроков и последовательности этапов стоматологического лечения отрицательно повлияет на итоговый результат лечения, протезирования, и их отдалённый прогноз.

Например: если у пациента отсутствуют многие зубы на обеих челюстях и пациенту рекомендовано провести протезирование съёмными протезами обеих челюстей, а пациент настаивает на протезировании только одной челюсти, таким образом пациент выбирает неоптимальный вариант лечения, ведущий к перегрузке зубов на протезируемой челюсти, неполноценному восстановлению жевательной эффективности и скорейшей поломке протеза.

В этом случае врач не может гарантировать длительную эксплуатацию съёмного протеза.

- обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не реже двух раз в год (при протезировании с опорой на имплантаты 1 раз в 3 месяца).

В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант терапевтического лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока, всё же, возникло осложнение, и требуется дополнительное лечение зуба, то пациент оплачивает только новую работу, и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и неотложно явиться на приём к специалисту.

Например: при глубоком кариесе, если существует вероятность сохранить зуб живым, т.е. не удалять нерв, врач ограничивается сохраняющими операциями, например, постановкой лечебной прокладки и пломбированием кариозной полости. В этом случае пациенту удаётся избежать длительных и дорогостоящих операций, связанных с пломбировкой корневых каналов. Однако при неблагоприятном развитии заболевания глубокий кариес может осложниться пульпитом (воспалением нерва зуба); что потребует всё же депульпирования зуба и переделки пломбы. Заранее предусмотреть такой ход развития событий невозможно. Если данное осложнение возникло в течение оговоренного гарантийного срока (по умолчанию – 1 год на терапевтическое лечение) пациент оплатит только за пломбировку корневого канала и анестезию, а пломба будет переделана бесплатно. Возможность сохранить зуб живым стоит риска того, что вам придётся ещё раз прийти к врачу, тем более что стоимость лечения будет такой же, как если бы вам депульпировали зуб сразу. Важно при этом появиться у врача как можно скорее, чтобы не возникло других осложнений, требующих дополнительного лечения и могущих привести к потере зуба.

Гарантия носит индивидуальный характер. Прогноз лечения зуба зависит от состояния пародонта и альвеолярной кости вокруг зуба, от степени сохранности твёрдых тканей зуба, от успешности ранее проведённого эндодонтического лечения (лечения каналов), от положения зуба в зубном ряду (наклон, зубоальвеолярное выдвижение и проч. аномалии), от наличия патологии прикуса, повышенной стираемости зубов, наличия бруксизма и проч.

Сроки службы и отдалённый прогноз стоматологического лечения существенно сокращаются при:

- выборе пациентом неоптимального плана лечения - например, при обширном разрушении коронковой части зуба пациенту показано восстановление зуба вкладкой или коронкой, пациент отказывается и настаивает на восстановлении пломбой;
- **анатомических аномалиях** (аномальная форма корней, аномальное количество каналов и (или) корней, тонкие и (или) короткие корни), патологиях прикуса, бруксизме (повышенная стираемость зубов), которые ухудшают прогноз лечения и протезирования, а также повышают риск потери зуба.
- множественном кариозном поражении, наличии очагов хронической инфекции в полости рта (хронические парадонтиты, периодонтиты, заболеваниях слюнных желёз, височно-нижнечелюстного сустава, при скученном положении зубов в зубном ряду).
- **недостаточной гигиене полости рта.** Следует уточнить, что все искусственные стоматологические конструкции (пломбы, коронки, съёмные протезы, ортодонтические системы и проч.) требуют **более тщательного гигиенического ухода**, чем живые здоровые зубы.

5. ЭКСТРЕННЫЕ СИТУАЦИИ

В случае, если у пациента возникает острая боль, отёк, повышение температуры тела, травма, нарушение целостности зуба, пломбы, ортопедической (коронка, винир, мостовидный протез и проч.) или ортодонтической конструкции (ретенер, брекет и проч.) **пациент должен неотложно обратиться в клинику ООО РеДентал к администратору по телефону или лично, подробно объяснить ситуацию и явиться на приём к любому врачу в ближайшее предложенное время.**

В случае, если в период любого стоматологического лечения и (или) протезирования пациент вынужден прекратить его или приостановить на время (по любой причине), **пациент должен обратиться в клинику ООО РеДентал к администратору по телефону или лично, подробно объяснить ситуацию и удостовериться в том, что такое прекращение или временное приостановление лечения и (или) протезирования не нанесёт вред его здоровью. По рекомендации администратора пациент должен явиться на приём к лечащему врачу в ближайшее предложенное время и согласовать такое прекращение или временное приостановление лечения и (или) протезирования.**

В случае сложной клинической ситуации пациент может обратиться к главному врачу клиники с целью составления плана обследования и лечения, проведения врачебного консилиума, урегулирования спорных и сложных клинических ситуаций.

Благодарим Вас за то, что Вы внимательно прочитали эти правила и надеемся, что совместными усилиями мы сможем добиться наилучшего результата в Вашем лечении.

С уважением, администрация клиники.