

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач
КГАУЗ "Лесосибирская МСП"

А.В. Якунин
" 20 "



ПРАВИЛА

оказания платных медицинских услуг
краевым государственным автономным
учреждением здравоохранения "Лесосибирская
межрайонная стоматологическая поликлиника"

Г. ЛЕСОСИБИРСК

Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг КГАУЗ "Лесосибирская МСП".

Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

"платные медицинские услуги" – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет 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"; Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

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

"исполнитель" – медицинское учреждение: краевое государственное автономное учреждение здравоохранения "Лесосибирская межрайонная стоматологическая поликлиника" (КГАУЗ "Лесосибирская МСП", Учреждение), 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".

1. КГАУЗ "Лесосибирская МСП" предоставляет платные медицинские услуги на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность учреждения и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности: лицензия на осуществление медицинской деятельности от 03.07.2015г. № 24-01-002873 выдана министерством здравоохранения Красноярского края (бессрочно).

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

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

4. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация 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 (далее - соответственно программа, территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

5. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются: добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу.

6. Учреждение обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации с соблюдением порядков оказания медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения Российской Федерации.

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

8. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором оказания платных медицинских услуг.

9. Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Учреждения. В случае если Пациент не может явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки.

10. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

11. Сотрудники регистратуры и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

12. Врач на консультации и приеме:

1) проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации к врачам специалистам;

- 2) предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;
- 3) предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, предлагает возможные варианты, методы лечения, информирует о возможных последствиях при выборе того или иного метода лечения, а так же о последствиях в случае отказа от лечения, о противопоказаниях, рисках, о возможных осложнениях и особенностях, дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- 4) информирует о гарантийных сроках на оказанные услуги;
- 5) оформляет информированное добровольное согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;
- 6) согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.
- 7) предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.
- 8) информирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил использования, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, настаивание Пациента на выборе заведомого неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.
- 9) по согласованию с руководством Учреждения может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;
- 10) отказать Пациенту в плановом приеме, в том числе в случае опоздания Пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

13. Исполнитель обязан:

- 1) оказать Пациенту медицинскую помощь, если неоказание помощи создает реальную угрозу причинения серьезного вреда здоровью пациента, его жизни и здоровью окружающих;
- 2) врач обязан оказать медицинскую помощь в соответствии с имеющимися знаниями в области медицины и наличием документа, который подтверждает его правовой статус. Услуга оказывается в согласованные с Пациентом сроки. 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.

14. Исполнитель имеет право:

14.1. отказать Пациенту в заключение Договора оказания платных медицинских услуг (отказать в предоставлении услуг) или расторгнуть этот Договор в одностороннем порядке в следующих случаях и/или при наличии следующих обстоятельств:

- 1) невозможность предоставления услуг/услуги по причине отсутствия в штате соответствующего специалиста;
- 2) недостаточности квалификации или профессиональных навыков/ опыта врача;
- 3) повышенных эстетических требований Пациента к результатам работы;
- 4) Исполнитель не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида медицинской стоматологической помощи;
- 5) врач не в состоянии установить с Пациентом терапевтическое сотрудничество, согласовать с ним план лечения, его цену и т.п.;
- 6) невозможность соблюдения сроков предоставления медицинских услуг, заявленных Пациентом;
- 7) выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
- 8) невыполнении предписаний и рекомендаций врача: несоблюдения Пациентом предписаний, режима, диеты, выполнения определенных процедур и т. д. (ст. 13 Закона о защите прав потребителей, ст. 401 ГК РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан);
- 9) нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; (ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);
- 10) неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время; Пациент, опоздавший на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, может получить данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с лечащим врачом или администрацией учреждения;
- 11) настаивании Пациента на лечение (и получение такого лечения), не предусмотренного планом лечения, если это по мнению врача приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные Исполнителем услуги к моменту расторжения Договора на оказание платных медицинских услуг;
- 12) несвоевременной и (или) неполной оплате услуг Пациентом;
- 13) если Пациент не дает согласия: на подписание Договора с Клиникой на оказание медицинских услуг; на подписание ИДС; на заполнение Анкеты и заверения данных своей подписью; на согласование плана лечения и др. необходимых для оказания медицинской помощи документов; на

превышение суммы оказываемых услуг в случаях необходимости внесения изменений в план лечения, изменения методов лечения и проведения дополнительных медицинских мероприятий (ст. 33 Закона о защите прав потребителей) и т.п.

14) Пациент не предоставляет документы о ранее проведенном лечении если в них имеется необходимость;

15) Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;

16) Пациент демонстрирует неуважительное, оскорбительное поведение в отношении сотрудников учреждения и/или пациентов учреждения;

14.2. Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

15. Пациент обязан:

15.1. Соблюдать Правила поведения в Учреждении, а именно:

1) при первом посещении КГАУЗ "Лесосибирская МСП" предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверяющий личность);

2) при первом посещении прийти в учреждение за 20 минут до начала приема врача, с целью ознакомления с условиями Договора о предоставлении платных стоматологических услуг и другими документами Учреждения, в том числе: Правилами предоставления платных стоматологических услуг, Положением о гарантийных сроках, Порядком ознакомления пациентов с медицинской документацией отражающими состояние их здоровье и др.;

3) до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и лечащему врачу;

4) удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;

5) ознакомиться и заполнить вместе с администратором и/или врачом следующие медицинские документы: медицинскую амбулаторную карту стоматологического пациента; ИДС на стоматологическую услугу; план лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; договор на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости. Подтвердить личной подписью ознакомление и согласие с содержанием вышеуказанных документов. Отказ от подписи документов удостоверяется подписями лечащего врача и администрацией Учреждения;

6) быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;

7) своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Исполнителя;

8) во время нахождения в Учреждении уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;

- 9) проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 10) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- 11) соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- 12) посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Учреждения;
- 13) при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- 14) не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 15) не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;
- 16) бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- 17) соблюдать правила пожарной безопасности;
- 18) соблюдать противоэпидемиологический режим;
- 19) строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;
- 20) принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;
- 21) в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться к Исполнителю, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

15.2. Соблюдать запреты:

- 1) не проносить в Учреждение 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) не иметь при себе крупногабаритные предметы (за исключением остро необходимых, таких как костыли, инвалидные коляски и т.п.);
- 3) не находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации Учреждения;
- 4) не употреблять пищу в помещении Учреждения;
- 5) не курить в помещении Учреждения и ближе 30 метров от входа в Учреждение;
- 6) громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;

- 7) не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- 8) не выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления или расположенные на информационных стендах;
- 9) не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- 10) не размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- 11) не выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в Учреждении в иных коммерческих целях;
- 12) не находиться в помещении Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- 13) не преграждать проезд транспорта ко входам в Учреждение;

16. Пациент имеет право на:

- 1) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможными видами мед. вмешательства, его последствиями и результатами);
- 2) оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
- 3) получение выписок и копий медицинских документов; копии лицензии КГАУЗ "Лесосибирская МСП" на осуществление медицинской деятельности, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов и иных открытых сведений об Учреждении;
- 4) на выбор врача с учетом его согласия;
- 5) на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
- 6) на выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
- 7) на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Исполнителю всех понесенных им расходов, связанных с исполнением этого Договора;
- 8) на личное обращение в Учреждение с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п. На получение ответа на свое обращение.

17. Оплата услуг по терапевтической стоматологии (за исключением имплантации) производится по факту в день получения услуги.

18. В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. В этом

случае лечащий врач обязан незамедлительно сообщить об этом Пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив Исполнителю фактически понесенные расходы. Если Пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в Плане лечения, что удостоверяется подписью Пациента.

19. По окончании лечения и выполнения всех условий договора Исполнитель дает Пациенту гарантию сроком, утвержденным Исполнителем в соответствии законодательством РФ в данной сфере и Положением о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Учреждении.

20. Гарантийный срок подразумевает, в том числе, согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения. Гарантийные обязательства Пациента аннулируются в случае несоблюдения им условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой клинике и др. случаях, указанных в Положении о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Учреждении.

21. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ).

22. В случае неявки Пациента на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.

23. В случае отказа Пациента от окончания лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, гигиены полости рта, а также при неявке на очередной профилактический осмотр гарантийные обязательства на уже проведенное лечение аннулируются.

24. Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, в соответствии с принятыми стандартами, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (не прогнозируемый исход).