

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ И УСЛОВИЯХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ДОКТОР Л.А.В.»

Настоящее Положение определяет порядок и условия предоставления гражданам платных медицинских услуг (далее Положение) в ООО «Доктор Л.А.В.» (далее-Исполнитель)

1. Нормативно –правовая база.

Положение разработано в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Письмо Центрального банка РФ № 120-Т от 02.10.2009г. “ О памятке “О мерах безопасности использования банковских карт”
- Перечнем определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информативное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012г. №390н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 5 мая 2012г. №24082.)
- Иные нормативно-правовые акты в сфере охраны здоровья граждан.

2. Основные понятия и определения

Основные понятия, используемые в настоящем Положении о порядке и условиях предоставлении платных медицинских услуг:

«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;

«Исполнитель» – ООО «Доктор Л.А.В.» (далее по тексту – Клиника)

«Пациент» – физическое лицо, получающее медицинские услуги, оказываемые Исполнителем в объемах и порядке в соответствии с договором.

«Заказчик» – физическое (юридическое) лицо, заключающее Договор с Исполнителем.

«Прейскурант» - документ, содержащий перечень и стоимость оказываемых Исполнителем

медицинских услуг.

«Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (далее –ИДС)» - необходимое дополнительное условие медицинского вмешательства на основании информации, предоставляемой медицинским работником Исполнителя о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. ИДС/отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме и содержится в медицинской документации Исполнителя. На основании письменного заявления Пациент (Заказчик) вправе отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, когда такой отказ не допустим в силу закона. Отказ от подписания ИДС /отказ от медицинского вмешательства является основанием изменения Плана лечения, при этом исполнитель вправе расторгнуть Договор.

3. Общие положения.

3.1.Клиника (Исполнитель) - Общество с ограниченной ответственностью «Доктор Л.А.В.», ОГРН - 1142308006873 (Свидетельство о государственной регистрации юридического лица серия 23 номер № 008801027, выдано налоговой Инспекцией Федеральной налоговой службы № 1 по г. Краснодару 21 мая 2014 г., адрес места нахождения: 350020, г. Краснодар, ул. Шоссе Нефтяников 7)

Лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО-23-01-007703 от 18 сентября 2014г., выдана Министерством здравоохранения Краснодарского края. Адрес : 350000, г. Краснодар, ул. Коммунаров, 276 ; тел. 8 800 200-03-66 ; 8(861)992-53- 03 .

Виды работ (услуг), выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемых видов деятельности (по адресу г. Краснодар 350004, ул. Кожевенная 26):

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико - санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

- 1) при оказании первичной доврачебной медико - санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу;
- 2) при оказании первичной специализированной медико - санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической.

3.2.ООО «Доктор Л.А.В.» посредством размещения на официальном сайте в сети Интернет, а также на информационных стендах (уголке потребителя) предоставляет в наглядной и доступной форме информацию, содержащую следующие сведения:

- наименование организации;
- место нахождения;
- документ, подтверждающий факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- наличие лицензии на осуществление медицинской деятельности с указанием регистрационного номера и срока действия, а также наименование, адрес и телефон выдавшего её органа;
- режим работы;
- перечень платных медицинских услуг с указанием их цен (тарифов);
- положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг.
- медицинские работники, участвующие в оказании платных медицинских услуг, уровень их образования и их квалификацию;

- права, обязанности, ответственность заказчика (пациента) платных услуг и Исполнителя.»;
- телефоны лиц, ответственных за координацию деятельности по предоставлению платных медицинских услуг;
- телефоны контролирующих организаций;
- образцы договоров на оказание платных медицинских услуг и информированных добровольных согласий;
- телефоны экстренных служб;

3.3. Исполнитель, предоставляя платные медицинские услуги, имеет:

- настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг;
- перечень платных медицинских услуг (прейскурант платных услуг);
- договор об оказании платных медицинских услуг, приложения к Договору.

4. Порядок и условия предоставления платных медицинских услуг.

4.1. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора об оказании платных медицинских услуг.

4.2 Платные медицинские услуги предоставляются Исполнителем на основании перечня работ(услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке, в соответствии с заключенным договором на оказание платных медицинских услуг. Сведения о соответствующей лицензии Клиники (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, место осуществления медицинской деятельности, наименование, адрес места нахождения и телефон лицензирующего органа) размещены информационных стендах Клиники (уголке потребителя), на интернет сайте Клиники doctorlav.ru. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом на день обращения пациента.

4.3. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление **информированного добровольного согласия** гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником Клиники в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

4.4. Порядок оказания платных медицинских услуг:

- Платные медицинские услуги предоставляются пациентам при соблюдении условий о наличии: заключенного договора на оказание платных медицинских услуг; приложения к договору; согласия на обработку персональных данных; информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, предоставленного пациентом или его законным представителем.

- Перед лечением пациентом собственноручно заполняется Карта пациента о состоянии здоровья, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента. За недееспособных/ограниченно дееспособных пациентов карту и иные документы заполняют родители или официальные представители.

- Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

- 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 отказа от лечения 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 добровольное согласие на лечение и по требованию пациента (заказчика) может быть составлен предварительный план лечения. Предварительный план могут быть изменены в зависимости от результатов обследования и лечения с учетом уточненного диагноза. Изменениям подлежат и сроки оказания стоматологических услуг. Изменения могут быть внесены только с согласия пациента. Предварительный план лечения является неотъемлемой частью договора.

В случае отказа от медицинского вмешательства Пациент самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий. Пациент в письменном виде подписывает отказ от медицинского вмешательства.

- На приеме Пациент должен сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для осуществления лечения о своем здоровье, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

- Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

- Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

- В случае нарушения Пациентом установленного лечения либо отступления от него, он самостоятельно несет ответственность и риск наступления негативных последствий.

- 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), в состоянии алкогольного и наркотического опьянения.

- 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 изменения плана лечения и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

- Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Договоре и всех Приложениях к договору.

- Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в предварительном плане лечения.

- По окончании первого приёма администратор Клиники выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов. если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.

- В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

- 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 24 часа до назначенного времени и назначить новую дату визита.

- Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Пациенту (законному представителю Пациента) лечащим врачом в

доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли.

- Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Пациента или его законного представителя за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

- После заключения договора, приложений к договору и оказания услуги пациент подписывает Акт выполненных работ и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре, в соответствии с ценами, указанными в прейскуранте, действующим на момент оказания услуги. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется заявлением о предоставлении рассрочки платежа и дополнительным соглашением о рассрочке платежа к договору об оказании платных медицинских услуг.

Оплата проводится наличными денежными средствами, с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты либо по желанию и с согласия пациента (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

При расчетах с использованием банковских платежных карт в соответствии с рекомендациями Центрального банка РФ, изложенными в письме № 120-Т от 02.10.2009 г. «О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт» в целях предотвращения несанкционированного списания денежных средств, заказчик обязан предъявить документ, удостоверяющий личность.

5. Порядок заключения договора оказания платных медицинских услуг

5.1. Перед заключением Договора об оказании платных медицинских услуг Исполнитель предоставляет Пациенту (заказчику) в доступной форме информацию о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Информация о возможности получения определенных видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи размещена на сайте doctorlav.ru и/или информационных стендах Клиники.

5.2. До момента заключения договора об оказании платных медицинских услуг Пациент(заказчик) знакомится с положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, размещенной на информационных стендах Клиники (уголках потребителя), на официальном интернет сайте Клиники doctorlav.ru, Прейскурантом цен на медицинские услуги.

5.3. Предоставление платных медицинских услуг осуществляется на основании договора об оказание платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор заключается Сторонами в письменной форме и вступает в силу с момента его подписания Сторонами, имеющий одинаковую юридическую силу для каждой из сторон. При подписании Договора пациент вправе разрешить Клинике использовать медицинскую документацию пациента для ведения электронной истории болезни в информационной системе Клиники.

5.4. Наименование, вид медицинской услуги, срок ее оказания, сведения о лице, непосредственно оказывающем медицинскую услугу указываются в актах выполненных работ.

5.5. Условия Договора изложены в образце Договора об оказание платных медицинских услуг. Образец договора и положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг размещены в доступной форме на официальном интернет сайте Клиники doctorlav.ru, и информационных стендах Клиники (в уголке потребителя) по адресу: 350004, г. Краснодар, ул. Кожевенная 26.

По инициативе пациента (Заказчика) на основании письменного заявления Договор может быть расторгнут. Расторжение договора влечет расторжение всех приложений к договору и прекращения оказания по ним медицинских услуг, за исключением случая невозможности прекращения оказания медицинских услуг по медицинским показаниям.

5.6. В случае отказа пациента(заказчика) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует пациента (заказчика) о расторжении договора по инициативе пациента, при этом пациент предоставляет Исполнителю отказ от медицинского вмешательства в связи с расторжением договора и оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

5.7. В случае утраты оригинала Договора Пациент(Заказчик) вправе обратиться с письменным заявлением к Исполнителю о предоставлении заверенной копии документа.

5.8. По требованию пациента (его законного представителя) либо Заказчика Исполнитель предоставляет для ознакомления следующие документы:

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Исполнителя, копии учредительных документов Исполнителя, копия доверенности Представителя Исполнителя, уполномоченного на подписание Договора.

5.9. При заключении Договора по требованию пациента (его законного представителя) и (или) заказчика им может быть предоставлена информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи, стандарты медицинской помощи и клинические рекомендации, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

- другие сведения, относящиеся к предмету Договора.

5.10. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги в соответствии с Перечнем платных медицинских услуг. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом цен клиники на день обращения пациента. Полную и достоверную информацию о видах платных медицинских услуг пациент (заказчик) получает на информационных стендах Клиники (в уголке потребителя), у работников регистратуры и на официальном сайте Клиники doctorlav.ru в сети Интернет.

6. Порядок обращения пациентов.

6.1. Запись Пациентов на приём к врачу осуществляется по телефону +7(967)311-00-77; в регистратуре, при личном посещении клиники и путём заполнения формы на сайте клиники <https://doctorlav.ru>; Прием ведется как по предварительной записи на прием или консультацию специалиста, так и в порядке очередности в соответствии с графиком работы Исполнителя. При

возникновении неотложных состояний Исполнитель организует предоставление медицинской помощи без предварительной записи.

6.2. Пациент вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием специалиста.

- Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять в регистратуре.

График приема врачей может быть изменен по причине болезни сотрудника, отпуска или иным объективным обстоятельствам.

- Выбранные Пациентом дата и время заносятся в системе записи пациентов вместе с контактными данными Пациента.

- Администратор клиники информирует пациента о стоимости приема, оказывает консультативную поддержку пациентам, в рамках своих должностных полномочий.

- Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом. 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. 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.

6.3. За день до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста, сотрудник клиники связывается с пациентом для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

- В случае опоздания Пациента на прием более чем на 10 мин администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Пациенту.

- Повторный прием осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

6.4. Пациенты с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения

амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При наличии показаний врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения, либо при выявлении показаний к экстренной госпитализации Пациента организуется вызов "Скорой помощи" для госпитализации. При отказе Пациента от госпитализации оформляется "Информированный отказ".

6.5. При первичном обращении в клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность. При отсутствии у Пациента/Заказчика на момент заключения Договора документа, удостоверяющего личность, Исполнитель вправе отказать в оказании медицинских услуг.

В случае отказа пациента от предоставления паспортных данных и адреса места жительства, в договоре делается соответствующая отметка.

- Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС, бланка направления или гарантийного письма на оплату услуг по полису ДМС и паспорта.

Документами, удостоверяющими личность, являются:

-для граждан Российской Федерации- паспорт, военный билет (для военнослужащих), временное удостоверение личности гражданина РФ, удостоверение личности офицера, свидетельство о рождении, паспорт моряка (удостоверение личности моряка);

-для иностранных граждан –паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным Договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

-для лиц без гражданства-документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, разрешение на временное проживание, вид на жительство, удостоверение беженцев Российской Федерации (для беженцев).

-При лечении пациента являющегося недееспособным/ограниченно дееспособным, необходимо присутствие родителей или официальных представителей недееспособного/ограниченно дееспособного для ознакомления с документацией и подписания договора и приложений к нему, согласования плана лечения, графика визитов и оплаты. При себе обязательно иметь документ, подтверждающий правовой статус официального представителя недееспособного/ограниченно дееспособного, а также свидетельство о рождении или паспорт недееспособного/ограниченно дееспособного пациента.

6.6. При первичном обращении пациент (заказчик) предоставляет письменное согласие на обработку персональных данных. В случае изменения предоставленных персональных данных пациент (заказчик) должен письменно уведомить об этом Исполнителя; ИДС на первичное медицинское вмешательств (ИДС на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации по форме, установленной действующим законодательством).

7. Права, обязательства и ответственность сторон.

Права и обязательства пациента

7.1. Пациент имеет право на:

- получение полной информации об исполнителе медицинской услуги, включая информацию о режиме его работы и оказываемых им услугах;
- получение полной информации об объеме и условиях получения платной медицинской услуги, включая сведения о квалификационной категории врача, непосредственно оказывающем медицинскую услугу;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи; выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- выбор лечащего врача, при наличии в Клинике нескольких врачей нужной специальности
- профилактику, диагностику и лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в клинике методами и лекарственными препаратами;
- заключение договора о предоставлении платной медицинской услуги с Клиникой самостоятельно либо его представителем - доверенным лицом (в том числе юридическим лицом), либо законным представителем (мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель);
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- отказ в одностороннем порядке от получения платной медицинской услуги или ее завершения, оплатив при этом фактически понесенные Клиникой расходы в случае, если этот отказ не связан с

нарушением прав пациента при оказании медицинской услуги;

- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам, Пациенту предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день.

7.2. Пациент обязуется:

- соблюдать настоящее Положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг ;
- выполнять правила внутреннего распорядка;
- проявлять в общении с сотрудниками, другими Пациентами и посетителями Клиники такт, уважение и доброжелательность, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Клиники;
- соблюдать график приема врачей-специалистов. Соблюдать установленные правила поведения в Клинике.
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья;
- ознакомиться и подписать договор на оказания платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства, согласия на обработку персональных данных;
- заполнить Карту пациента (анкету здоровья), тем самым сообщив необходимую информацию лечащему врачу о состоянии своего здоровья, самочувствии, перенесенных заболеваниях на данный момент времени, противопоказаниях, о проведенном ранее лечении и другую необходимую информацию
- оплатить медицинскую услугу в соответствии с условиями Договора;
- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- выполнять предписания лечащего врача;
- сообщать о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения, в целях достижения положительного эффекта от оказания медицинской услуги. Предоставить все, имеющиеся медицинские документы касаемые здоровья.
- заботиться о своем здоровье, соблюдать гигиену полости рта, строго выполнять все предписания, рекомендации и назначения, связанные с подготовкой, проведением стоматологических услуг, а также последующим наблюдением.

7.3. Пациент несет ответственность:

- за соблюдение требований правил поведения и пребывания в Клинике
- за своевременную оплату стоимости предоставления медицинских услуг в соответствии с условиями Договора.
- за выполнение предписаний лечащего врача, соблюдение плана (режима) лечения, составленного лечащим врачом, выполнение требований медицинских сестер и другого медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, в том числе за соблюдение/не соблюдение указание Исполнителя, предписанных на период после оказания медицинской услуги.
- за достоверность предоставленной врачу, Клинике информации о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях в отношении пациента.
- за несоблюдение предписаний, плана (режима) лечения, установленных лечащим врачом
- не исполнение или не надлежащее исполнение обязанностей Пациентом, повлекшее ухудшение качества оказанной медицинской услуги, соответственно снимает ответственность с Исполнителя за качество медицинской помощи.
- за невыполнение условий заключенного Договора.
- Пациент(заказчик) обязан возместить в полном объеме все возможные убытки, которые были причинены Исполнителю и /или третьим лицам, возникшие в результате действия /бездействия пациента (заказчика).
- Пациент несет ответственность и риск наступления неблагоприятных последствий за несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья;
- в случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска жизни и здоровья Пациента, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
- воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Клиники, причинении вреда деловой репутации и материального ущерба Клиники, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;
- курить в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи;
- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- проводить фото и видеосъемку в помещениях Клиники;
- посещать организацию с животными.

Права и обязательства Клиники

7.5. Клиника обязуется:

- осуществлять медицинскую деятельность в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе порядками оказания медицинской помощи и стандартами медицинской помощи;
- обеспечивать соответствие предоставляемых платных медицинских услуг пациентам требованиям, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации;
- оформить необходимые для обслуживания Заказчика/Пациента документы, в том числе медицинскую карту.
- информировать Пациента (Заказчика) об обстоятельствах, затрудняющих выполнение медицинских услуг в рамках настоящего Договора по объективным причинам (болезнь специалиста, поломка аппаратур) и о дате возможного возобновления оказания медицинских услуг;
- при предоставлении услуг информировать Пациента (Заказчика) о времени, сроках и условиях получения медицинской услуги, ее стоимости, возможных последствиях и осложнениях;
- соблюдать врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных Пациента (Заказчика), используемых в медицинских информационных системах. Осуществлять обработку персональных данных Пациента(Заказчика) только при наличии соответствующего согласия, полученного в порядке, установленном действующим законодательством РФ;
- обеспечить ведение, учет и хранение медицинской документации;
- выдать пациенту (Заказчику) документ, подтверждающий оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, акт выполненных работ);
- по требованию заказчика, оплатившего платные услуги, выдать «Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы Российской Федерации» установленной формы в соответствии с действующим законодательством;
- при оказании медицинских услуг обеспечивать применение разрешенных к применению в РФ лекарственных препаратов, медицинских изделий, дезинфекционных, дезинсекционных и дератизационных средств.
- обеспечить наличие следующей информации о Клинике (Исполнителе) на информационных стендах Клиники (в уголке потребителя) о : наименовании, месте нахождения Клиники, адрес места нахождения , данные документа, подтверждающий факт внесения в Единый государственный реестр юридических лиц сведений о Клинике с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию; сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (с указанием регистрационного номера и даты регистрации, перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа); перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях (прейскурант), положение о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг, сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, режим работы Клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг

7.6. Клиника имеет право:

- самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза и оказание медицинской услуги Пациенту(Заказчику);
- заявлять о необходимости предоставления Пациентом(Заказчиком) необходимых сведений об его самочувствии, прошлых заболеваниях, госпитализациях, проведенном лечении и другой необходимой информации, касающейся его здоровья, сообщения о неожиданных переменах в состоянии здоровья в период лечения для достижения максимально положительного эффекта от оказываемой медицинской услуги.

- рекомендовать Пациенту (Заказчику) выполнять предписания лечащего врача, соблюдать план (режим) лечения, составленного лечащим врачом, выполнять требования медицинского персонала при выполнении ими различных процедур или указаний лечащего врача, а также требований правил поведения пребывания в Клинике.
- отказать в оказании медицинских услуг вследствие невозможности Исполнителя оказать услуги Пациенту, в том числе в случае невыполнения Заказчиком/Пациентом требований медицинского персонала Клиники, при выявлении у Заказчика/Пациента противопоказаний к проведению лечебно-диагностических мероприятий;
- клиника вправе с целью исполнения обязательств по настоящему Договору привлекать третьих лиц, которые имеют лицензию на осуществление медицинской деятельности.

7.7. Клиника несет ответственность:

- за качество, объем и сроки оказываемых Пациенту (Заказчику) медицинских услуг, за исключением ситуаций, когда исполнением сроков не соблюдено по причинам, не зависящим от Клиники;
- за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- за несоблюдение требований, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенных на территории Российской Федерации.
- за причинение вреда здоровью и жизни Пациента(Заказчика)
- за достоверное и своевременное информирование Пациента(Заказчика) о возможном развитии побочных явлений или осложнений, связанных с лечебно-диагностическим процессом при оказании медицинских услуг.
- В соответствии с законодательством Российской Федерации Исполнитель несет ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договорам оказания платных услуг, а также за причинение вреда здоровью и жизни пациента.
- Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение договора об оказании платных медицинских услуг, причиной которого стало нарушение потребителем его условий, в случаях осложнений и побочных эффектов, связанных с биологическими особенностями организма потребителя, а так же в случае, если потребитель не проинформировал Исполнителя о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также по иным основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья.

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме, в устной форме, путем выписки из амбулаторной карты, написания выписного (этапного) эпикриза или иным способом в соответствии с законодательством РФ. Ознакомление с оригиналами медицинских документов осуществляется в соответствии с Приказом МЗ РФ №425н.

8.2. В соответствии со ст.13 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации" информация о состоянии здоровья и диагноза гражданина, о факте обращения гражданина за медицинской помощью, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, является конфиденциальной, составляют врачебную тайну и защищена законом.

8.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получить отражающее состояние здоровья копии и выписки из медицинских документов,

основания, порядок и сроки предоставления которых установлены действующим законодательством Российской Федерации.

9. Гарантии качества.

9.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать иные сроки гарантии и сроки службы дополнительно в амбулаторной карте, акте выполненных работ, информированном добровольном согласии или специальном документе (Гарантийный талон или гарантийный паспорт пациента).

9.2. 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 предупреждения 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).

10. Контроль при предоставлении платных медицинских услуг

10.1. Контроль за организацией и качеством предоставления платных медицинских услуг осуществляется (в пределах своей компетенции):

- директором ООО «Доктор Л.А.В.»;
- главным врачом ООО «Доктор Л.А.В.»;
- врачебной комиссией, действующей в ООО «Доктор Л.А.В.»

10.2. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается на совместном заседании Врачебной Комиссией исполнителя при личном присутствии пациента. Претензионный досудебный порядок разрешения споров является обязательным.

10.3. Прием главного врача по всем вопросам проводится каждый понедельник с 10⁰⁰ до 11⁰⁰.

10.4. Обращения граждан могут поступать в Клинику в письменной форме посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений, путем подачи жалобы на имя главного врача или директора Клиники. При внесении записей в книгу жалоб и предложений заявитель соглашается с тем, что его обращение будет доступно всем лицам, обладающим правами на ознакомление с содержанием книги жалоб и предложений. Заявители могут обращаться с жалобами, заявлениями и предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи лично или через своего законного представителя. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме дается в течение 10 рабочих дней с даты регистрации обращения, если иной срок не установлен действующим законодательством. Если обращение поступило в письменной форме, ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении, при отсутствии указания адреса в обращении – на почтовый адрес, указанный в Договоре, заключенном с Пациентом (либо ином документе, содержащем сведения о заявителе)

Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения. Исполнитель вправе в любое время в одностороннем порядке изменить порядок и условия оказания медицинских услуг, приняв новую редакцию Положения о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в Клинике. Информация об изменении условий и порядка оказания медицинских услуг должна быть размещена на сайте Исполнителя doctorlav.ru, информационных стендах клиники (уголке потребителя).