



**СЕМЕЙНАЯ
СТОМАТОЛОГИЯ**

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «СЕМЕЙНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ»

1. Информация о документе

Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006, Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».

Настоящие Правила (далее- Правила) определяют порядок и условия оказания платных медицинских услуг в ООО «Семейная стоматология», а также порядки взаимодействия при оказании Пациенту платных медицинских услуг, являются неотъемлемой частью Договора оказания платных медицинских услуг и обязательны для соблюдения и исполнения как сотрудниками Клиники, так и заключившими Договор Заказчиками/Пациентами,

В Правилах используются следующие основные понятия:

«Медицинская услуга» - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

«Медицинское вмешательство» – выполняемые медицинским работником по отношению к Пациенту виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций, затрагивающих физическое или психическое состояние человека и имеющих профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность;

«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.

«Клиника» (Исполнитель) - общество с ограниченной ответственностью «Семейная стоматология», предоставляющее платные медицинские услуги взрослому и детскому населению по обращению в соответствии с лицензией № ЛО-55-01-001381 от 25 апреля 2014 года, выданной Министерством здравоохранения Омской области (Адрес местонахождения Министерства здравоохранения Омской области: 644043, г. Омск, ул. Красный Путь, д. 6, телефоны: (3812) 23 35 25, (3812) 21 12 26) - на первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь в амбулаторных условиях клинических структурных подразделений по адресам

- 644048, Омская область, г. Омск, ул. Серова, д. 16 Б (Ленинский район).

- 644024, Омская область, г. Омск, ул. Т.К. Щербанева, д. 27 (Центральный район).

«Пациент, потребитель» – физическое лицо, которому оказываются медицинские услуги в соответствии с настоящим Договором. Пациент может являться Заказчиком по Договору, к нему же применяется понятие «потребитель» в значении, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

«Заказчик» - физическое лицо, заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с Договором в свою пользу или в пользу третьего лица (Пациента) и заключающее Договор в свою пользу или в пользу Пациента.

«Законный представитель» – лицо, представляющее интересы несовершеннолетнего или недееспособного лица, являющегося Пациентом по Договору: родитель, усыновитель, опекун, попечитель.

«Доверенное лицо» – лицо, которое представляет интересы Заказчика и (или) Пациента по Договору и которому Пациент (его Законный представитель) доверяет получать информацию о состоянии здоровья Пациента и иные сведения, относящиеся к врачебной тайне.

«Информированное добровольное согласие» – выраженное в письменной форме установленного образца согласие Пациента или его Законного представителя на медицинское вмешательство.

«План лечения» - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

«Финансовый план» (Заказ-смета) - неотъемлемая часть Договора, которая содержит подробную информацию о перечне (наименовании и количестве), стоимости, сроках оказания платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с Договором.

«Лечащий врач» – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения и лечения в медицинской организации.

«Посетитель» - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Исполнителя, в том числе сопровождающее несовершеннолетних.

При обращении в Клинику пациентам и посетителям следует предварительно, до заключения Договора, ознакомиться с Правилами и соблюдать их.

Правила размещаются для всеобщего ознакомления в свободном для ознакомления доступе: в зонах регистратуры каждого подразделения, а также на сайте www.semstom55.ru. Там же размещены информация и документы, регламентирующие деятельность Клиники при оказании платных медицинских услуг, в том числе: Сведения об образовании, специализации (специальности и квалификации врачей), текст Договора, Прейскурант платных медицинских услуг, Перечень Страховых компаний, сотрудничающих с Клиникой, Положение о гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические работы и услуги; Правила эффективного и безопасного использования результатов стоматологических работ и услуг, Положение о бонусной программе и правилах предоставления скидок

2. Общие положения и условия предоставления платных медицинских услуг

2.1. Платные медицинские услуги предоставляются Клиникой в соответствии с лицензией, порядками оказания медицинской помощи и на основе стандартов медицинской помощи, утвержденных Министерством здравоохранения.

2.2. При оказании услуг Клиника обеспечивает и контролирует:

- безопасность оказания услуг путем строгого соблюдения всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне Санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использования разрешенных к применению на территории РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- реализацию принципа приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи.
- представление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- составление рекомендуемого (оптимального) плана лечения;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- 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 у стоматологов;
- контроль результатов оказания медицинской услуги и осуществление мероприятий по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение фотопротоколирования клинической ситуации полости рта, а затем выполненной работы;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов на основе имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом;
- предоставление прогнозируемых гарантийных обязательств и гарантий в виде гарантийного срока и срока службы на те услуги (работы), по существу, которых это возможно.

2.3. Услуги могут быть предоставлены по программам добровольного медицинского страхования при наличии заключенного договора на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию. между Клиникой и Страховой организацией.

2.4. Перечень предоставляемых Клиникой медицинских услуг и их стоимость определяются действующим прейскурантом, включающим номенклатуру работ (услуг),

составляющих медицинскую деятельность Клиники согласно лицензии. Прейскурант устанавливается Клиникой самостоятельно и может быть изменен в одностороннем порядке. Все консультации и осмотры врачи Клиники проводят бесплатно. Информацию о предоставляемых услугах и их стоимости в объеме, предусмотренном требованиями законодательства РФ, в Клиника размещает в зонах регистратуры структурных подразделений и на сайте www.semstom55.ru.

2.5. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения РФ и стандартов медицинской помощи Клиники либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи. Требования к платным медицинским услугам определяются по соглашению сторон договора

2.6. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление Заказчика/Пациента (законного представителя Пациента) на их приобретение при подтверждении им информированности о предполагаемых результатах лечения, его сроках и объемах и стоимости, возможности объективных осложнений, связанных с особенностями течения заболевания и лечения, существовании иных способов лечения и их эффективности, последствиях отказа от предлагаемого лечения.

2.7. Услуги оказывает медицинский персонал Клиники, в помещениях, на оборудовании и с материалами Клиники. Прием осуществляется в соответствии с режимом работы медицинских работников, участвующих в оказании платных медицинских услуг и режимом работы клиники: понедельник – суббота с 09.00 до 21.00 часов, воскресенье - с 09.00 до 20.00 часов (график работы в праздничные дни регламентируется приказом директора). В холле и кабинетах клиники установлено видеонаблюдение в целях обеспечения безопасности сотрудников, а также в целях осуществления контроля за качеством проводимого лечения.

2.8. Непосредственное оказание медицинской помощи Пациенту и функции по ее организации в соответствии с планом лечения, согласованным с Заказчиком/Пациентом (законным представителем Пациента) возлагаются на Лечащего врача определенной стоматологической специальности, назначенного по выбору Пациента в зависимости от причины его обращения за медицинской помощью.

- Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-специалистов реализуются по согласованию с лечащим врачом за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
- Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения по согласованию с Главным врачом структурного подразделения Клиники, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В таком случае администрация Клиники содействует Пациенту в выборе (замене) лечащего врача.
- Пациент имеет право обратиться к администрации Клиники с письменным заявлением о замене лечащего врача с указанием причин замены. В таком случае администрация должна содействовать выбору Пациентом другого врача в порядке, установленном приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.04.2012 № 407н.
- Главный врач структурного подразделения Клиники вправе заменить Лечащего врача при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным врачом-специалистом

2.9. Клиника не оказывает медицинские Услуги при невозможности обеспечить их безопасность, если Лечащий врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

2.10 Клиника вправе отказать Пациенту от предоставления медицинских услуг, если Пациент (законный представитель Пациента) безосновательно отказывается от назначений и рекомендаций врачей-специалистов Клиники, а также, если в процессе лечения у Пациента

выявлены медицинские противопоказания к тому или иному медицинскому вмешательству. Решение об отказе от предоставления Медицинских услуг Пациенту принимается Главным врачом Структурного подразделения Клиники в зависимости от заболевания/состояния Пациента.

3. Порядок обращения

3.1. Прием Посетителей/Пациентов ведется по предварительной записи. Записаться на прием, а также получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. можно у сотрудников регистратуры подразделения при личном обращении, либо по телефонам единой регистратуры 45-06-05 или 36-12-11, а также на сайте Клиники www.semstom55.ru. Предварительная запись на прием осуществляется:

- путем непосредственного обращения в регистратуру подразделения Клиники;
- по телефонам контакт-центра 36-12-11; 45-05-25.
- путем заполнения формы «Записаться на прием» на сайте www.semstom55.ru с последующим подтверждением записи администратором контакт-центра,
- непосредственно врачом на приеме.
- предварительная запись Пациента, более двух раз не являвшегося на прием без предупреждения, осуществляется только при личном присутствии.

3.2. Посетитель/Пациент вправе выбрать или изменить ранее выбранного врача с учетом объективных возможностей Клиники, а также выбрать удобные ему дату и время посещения из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема. Выбранные дата и время посещения врача заносятся в информационную систему записи Пациентов вместе с контактными данными Посетителя/Пациента. В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров, а также производится обзвон Пациентов после первичного приема Центром по контролю качества Клиники.

3.3. Если Посетитель/Пациент ранее не обслуживался в Клинике или обслуживался более 2-х лет назад, администратор записывает его на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая прием того врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Посетитель/Пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его в свободное время, имеющееся в расписании этого врача.

3.4. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени в графике работы врача. При отсутствии возможности оказания неотложной помощи администратор рекомендует ближайшие лечебные учреждения, куда можно обратиться для оказания неотложной помощи.

3.5. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельствах, администратор Клиники при первой возможности предупреждает об этом по контактному телефону, который был сообщен Посетителем/Пациентом при записи, предлагая согласовать кандидатуру заменяющего врача или перенести визит на другое, удобное для Пациента время. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Посетителя/Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного или выключенного телефона, а также в случае, если Посетитель/Пациент не отвечает на звонки.

3.6. Накануне даты посещения Клиника осуществляет телефонное оповещение о назначенном приеме. путем телефонного звонка с номера +7 (381) 2-36-12-11 или направления сообщений в WhatsApp с номера +7(381)-2-45-05-25; с просьбой в обратной форме отметить «ДА» при подтверждении визита или «НЕТ» - при его отмене. Посетителю/Пациенту, от которого получена информация об отмене визита, в ближайшее время звонит администратор Клиники для согласования другой даты и времени визита. Если до 17 часов дня, предшествующего приему, Посетитель/Пациент не ответит ни в обратной форме оповещения, ни на звонок Администратора, время приема снимается и отдается другому Пациенту.

3.7. Посетителям/Пациентам необходимо приходиться на прием к назначенному времени. В случае опоздания или невозможности явиться на прием, Посетитель/Пациент обязан заранее предупредить Клинику по телефону контакт-центра 36-12-11.

- при опоздании Посетителя/Пациента более чем на 15 минут от назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание запланированной услуги может

привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему Пациенту администратор предлагает перенести прием на иное удобное время;

- при неявке на прием более двух раз без предупреждения предварительная запись Посетителя/Пациента осуществляется только при личном обращении в регистратуру;
- при неявке на прием более двух раз без предупреждения лечащий врач по согласованию с администрацией Клиники имеет право отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента. В таком случае администрация Клиники содействует Пациенту в выборе (замене) лечащего врача.

3.8. На первичный прием и консультацию Посетителю следует прийти не менее чем за 15 минут до назначенного времени приема и обратиться к администратору регистратуры для заключения Договора и оформления необходимых документов.

- Договор на оказание платных медицинских услуг заключается в письменной форме между Заказчиком и/или Пациентом (законным представителем Пациента и доверенным лицом) и ООО «Семейная стоматология» в интересах Пациента. Договор является бессрочным.
- За несовершеннолетнего и гражданина, признанного недееспособным, документы подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.
- Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор и Информированное согласие. Договор подписывают ТОЛЬКО законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Информированные согласия подписывают и дают ТОЛЬКО родители. В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.
- Дети с 15 до 18 лет имеют право самостоятельно подписывать Информированное согласие и договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.
- С 18 лет «ребенок» обретает полную гражданскую дееспособность и самостоятельно подписывает договоры и Информированные согласия, но, если оплачивает лечение родитель, договор оформляется на родителя в пользу «ребенка».

3.9. При обращении в Клинику Посетитель обязан предоставить документ, удостоверяющий личность, а при получении медицинской помощи в рамках программы медицинского страхования (ДМС) также действующий страховой полис.

3.10. Несовершеннолетние до 14 лет принимаются только с сопровождающим лицом. На первый прием с ребенком в качестве сопровождающего лица приходит либо законный представитель, либо доверенное лицо законного представителя, предъявляющее нотариально заверенную доверенность,

- Сопровождать ребенка второй и последующие приемы смогут бабушка/дедушка, тетя/дядя, брат/сестра, если законный представитель, получивший информацию о состоянии здоровья ребенка, подпишет ИДС на медуслуги, которые планируется оказать ребенку, и собственноручно оформит в регистратуре доверенность по принятой форме
- Несовершеннолетние старше 14 лет вправе самостоятельно приходить на прием, но на первом приеме ребенка, не достигшего 18 летнего возраста желательно присутствие законного представителя, поскольку ребенок в большинстве случаев не может самостоятельно оценить необходимость тех или иных мероприятий в отношении его здоровья, не всегда может дать достоверную информацию о собственном здоровье, наличии заболеваний, которые могут оказать влияние на результат лечения

4. Порядок предоставления платных медицинских услуг

4.1. После оформления документов Пациент ожидает времени приема и проходит на прием по приглашению работников Клиники.

4.2. В исключительных случаях начало приема может задержаться, если непредвиденно увеличилось время лечения предыдущего пациента по медицинским показаниям. При возможной задержке планового приема Пациенту предлагается либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста; либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста; либо перенос времени приема на другой день.

4.3. На приеме Лечащий врач проводит осмотр и опрос Пациента. Пациент сообщает Лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, в том числе информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях. По результатам опроса и осмотра Лечащий врач

- при первичном посещении оформляет заключение с указанием предварительных диагнозов и составляет Общий план лечения и обследования с рекомендациями провести дополнительные диагностические мероприятия и обследования для уточнения диагнозов и выявления возможных противопоказаний, в том числе в учреждениях иного медицинского профиля, запрашивает необходимые для оказания услуг справки и исследования, либо медицинскую справку об отсутствии противопоказаний к медицинскому вмешательству;
- предоставляет Пациенту в доступной для него форме информацию о наличии стоматологических заболеваний, предварительных диагнозах и вероятном прогнозе их дальнейшего развития при отсутствии лечения, возможных методах лечения и связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- предлагает рекомендуемый и, если возможно несколько способов решения проблемы, - альтернативные планы специализированного лечения;
- информирует Пациента о стоимости услуг, называя конкретные суммы, когда объем и характер работы очевидны и предварительные, когда объем лечения можно определить только в процессе работы;
- по запросу Пациента составляет Финансовые планы в виде Перечней, включающих необходимые для реализации планов лечения услуги из числа описанных в прейскуранте с информацией о сроках и стоимости (конкретной, когда объем и характер работы очевидны, или предварительной, когда объем и характер работы можно определить только в процессе лечения),
- при необходимости организует консилиум специалистов, состоящих в штате Клиники,
- разрабатывает комплексный план восстановления здоровья полости рта с участием врачей разных специальностей и определяет возможные гарантии на рекомендованные услуги;
- имеет право отказаться от оказания услуг, если отсутствие результатов дополнительного обследования исключает возможность правильной постановки диагноза и выявления возможных противопоказаний, что приведет к снижению качества услуг.

4.4. Пациент (законный представитель Пациента) самостоятельно и под свою ответственность принимает решение о выполнении Общего плана лечения и обследования, либо Специализированного рекомендуемого/альтернативного плана лечения, либо отдельных медицинских вмешательств:

- при согласовании с Пациентом Общего плана лечения и обследования лечащий врач составляет маршрутный лист Пациента на консультации специалистов и обследования в Клинике и выписывает направления для посещения учреждений иного медицинского профиля;
- при отказе Пациента от выполнения Общего плана лечения и обследования в пользу одного или нескольких медицинских вмешательств, Пациентом подписывается отказ от предложенного врачом плана с разъяснением последствий такого отказа;
- при согласовании выполняемого специализированного плана лечения пациент подписывает Финансовый план этого лечения, являющийся приложением к настоящему Договору и включающий перечень подлежащих оказанию услуг, их количество и стоимость по прейскуранту, а также Информированные добровольные согласия на каждый вид запланированных вмешательств;
- -в отсутствие согласованного специализированного плана лечения при каждом посещении согласовывается являющийся приложением к Договору Финансовый план

с перечнем медицинских услуг, подлежащих оказанию на приеме, их количеством и стоимостью по прейскуранту, которая подписывается врачом и Заказчиком/Пациентом (его законным представителем) и оформляется Информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства, включенные в перечень;

4.5. При установленной в процессе оказания услуг необходимости изменения по медицинским показаниям Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, оформляется письменное согласие Пациента на изменение плана лечения или выполнение дополнительных действий. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

4.6. Сроки оказания медицинских услуг определяются датой и временем обращения Заказчика/Пациента и начинают исчисляться с момента подписания Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Сроки оказания несколько видов услуг при согласовании плана лечения/ обследования исчисляются для каждой услуги отдельно и указываются в приложениях к Договору - Финансовых планах лечения, а начало лечения/обследования определяется с момента подписания Пациентом или его законным представителем (Заказчиком) Плана лечения. зависят от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для качественного и безопасного оказания услуг, графика визитов Пациента, расписания работы врача

4.7. По выполнению услуги врач предлагает Заказчику/Пациенту (законному представителю Пациента) ознакомиться с выполненным объемом работ, установленными гарантийными обязательствами и рекомендациями по использованию достигнутых результатов и подписать Акт об оказанных услугах.

4.8. По письменному заявлению Пациента Клиника выдает копию амбулаторной карты и выписки из амбулаторной карты. Документы выдаются - в течение 10 календарных дней со дня получения заявления. Для подачи заявления о выдаче подобных документов необходимо обратиться в регистратуру. На электронную почту отправка любой медицинской информации не производится ввиду недостаточной степени защищенности данного канала связи.

4.9. По требованию Пациента Клиника предоставляет документы, необходимые для получения налоговых вычетов в соответствии с налоговым законодательством. Документы выдаются в течение десяти рабочих дней после получения Заявления.

5. Права и обязанности пациентов

5.1. Пациент имеет право на:

- получение качественной и безопасной медицинской услуги в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Клинике методами и лекарственными препаратами;
- отказ от медицинского вмешательства;
- письменное обращение к лечащему врачу с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;
- выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных и сведений, составляющих врачебную тайну;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим лечения, своевременно посещать лечебные и профилактические приемы, уважая время врача и понимая важность своевременного лечения для собственного здоровья, предупреждать о невозможности явки на прием за 24 часа любым доступным способом;
- проявлять в общении с сотрудниками и другими Пациентами Клиники такт, уважение и доброжелательность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и сотрудников Клиники;
- не препятствовать работе специалиста во время приема: не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- предоставить необходимую и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и привычках в соответствии с Анкетой здоровья, удостоверить сообщенные сведения о своем здоровье личной подписью;
- осознавать вероятность (не обязательность) вредных (побочных) эффектов медицинского вмешательства и осложнений, способных причинить вред здоровью, добросовестно знакомиться с информацией, предоставленной Исполнителем, подтверждая факт ознакомления и согласия личной подписью в листе информированного согласия, планах лечения, а также в медицинской карте;
- 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 том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;
- соблюдать все назначения и рекомендации лечащего врача для достижения и сохранения результатов лечения;
- предупредить лечащего врача в случае, если лечение не окончено, а Пациент планирует длительный отъезд, при котором нарушаются план и сроки лечения;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим и правила пожарной безопасности.

6. Рассмотрение жалоб и предложений

6.1. Вопросы и предложения к администрации Клиники Заказчик/Пациент (законный представитель Пациента) может направить по электронной почте или изложить в рамках телефонного разговора. Предложение рассматривается Главным врачом структурного подразделения Клиники в течение 3 рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заявителю либо по электронной почте в письменном виде, либо по телефону.

6.2. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг, Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к Главному врачу структурного подразделения Клиники с указанием конкретных обстоятельств неисполнения Клиникой своих обязательств и тех требований, которые Пациент (его законный представитель) предъявляет на основе Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя директора Клиники.

Информация о времени приема главных врачей структурных подразделений Клиники находится в регистратурах соответствующих подразделений.

6.3. Претензия к качеству оказываемых медицинских услуг рассматривается в течение 14 рабочих дней случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий. Врачебная комиссия Исполнителя проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи, результат рассмотрения оформляется в Протоколом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии пациента и варианты удовлетворения претензионных жалоб.

Пациент приглашается на заседание Врачебной комиссии Клиники для подписания Соглашения об урегулировании претензии. В случае неявки Пациента, ответ отправляется почтой по адресу, указанному в обращении.

Будем признательны Вам за каждое замечание и предложение, направленное на улучшение нашей работы. Вы можете оставить отзыв в Анкете у администратора или на нашем сайте www.semstom55.ru, а можете в роли тайного пациента заполнить электронную форму «Анкеты тайного пациента».