ПРАВИЛА ЗАПИСИ И ПЕРЕНОСА ЗАПИСИ

Настоящие Правила разработаны с целью упорядочения оказания медицинских услуг ООО «Стоматология доктора Сейидова» (далее - Исполнитель), имеющем лицензию на осуществление медицинской деятельности, в целях более полного удовлетворения потребности населения в медицинской помощи.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Для целей настоящих Правил 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;

"исполнитель" - Общество с ограниченной ответственностью ООО «Стоматология доктора Сейидова»;

"пациент" - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

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

1.2. Общество с ограниченной ответственностью «Стоматология доктора Сейидова» действует на основании Лицензии №Л041-01188-73/00648320 от 19 апреля 2023 года, Перечня работ, составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией № Л041-01188-73/00648320 от 19 апреля 2023 года, Выданных на основании распоряжения №550-р от 19 апреля 2023 года Министерством здравоохранения Ульяновской области.

1.3. Исполнитель оказывает медицинские услуги и обеспечивает соответствие оказываемых им медицинских услуг требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным и рекомендованным к применению на территории Российской Федерации. Исполнитель при оказании медицинских услуг опирается на Стандарты оказания медицинской помощи, утвержденные Федеральной Службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития.

1.5. Исполнитель оказывает медицинские услуги как силами собственных специалистов, так и с привлечением соисполнителей по любым заключенным Договорам в целях предоставления Пациентам более полного медицинского пособия, а так же для обеспечения непрерывности и преемственности лечебного процесса.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Исполнитель не является участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – Программа).

2.2. Все медицинские услуги предоставляются Исполнителем на возмездной основе, за исключением случаев, предусмотренных законом, в частности оказания медицинской помощи по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни Пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний.

2.3. Основанием предоставления Исполнителем медицинских услуг является инициатива Пациента и/или Заказчика на оказание медицинских услуг вне порядка и условий, установленных Программой, оформленная в виде договора.

2.4. Договор на предоставление медицинских услуг заключается в простой письменной форме.

2.5. Прием Пациентов осуществляется по предварительной записи по телефону или при обращении в регистратуру. При наличии свободного времени у врача возможен прием без предварительной записи.

2.6. Лечащий врач выбирается пациентом в соответствии с графиком работы конкретного врача, временем обращения пациента, с учетом согласия самого врача. Пациент, в любом случае, имеет право свободного выбора лечащего врача и смены лечащего врача на протяжении предоставления медицинских услуг.

2.7. Дата и время (сроки) оказания Медицинской Услуги Пациенту определяется в результате их согласования с Исполнителем как при личном визите Пациента или его законного представителя, так и по телефону, или с использованием иных принятых Исполнителем технических средств связи. Со стороны Исполнителя в согласовании участвуют работники Регистраторы исполнителя. При согласовании сроков оказания Медицинских Услуг Исполнитель исходит из графика работы и занятости врачей.

2.8. Пациент вправе перенести срок оказания Медицинских Услуг, согласованный с Исполнителем, заблаговременно, но не менее чем за $\frac{1}{2}$ рабочего дня, предупредив об этом работников Регистратуры Исполнителя и согласовав с ними новый срок оказания Услуг как при личном визите, так и с использованием телефонной связи или иных принятых Исполнителем технических средств связи. Несоблюдение настоящего порядка не является отказом от исполнения Договора, однако, в этом случае при неоднократном его несоблюдении Пациентом, Исполнитель оставляет за собой право впредь отказывать данному Пациенту в предварительной записи на оказание Медицинских Услуг.

2.9. В случае заблаговременно прогнозируемого отсутствия врача, реактивов, материалов, неисправности аппаратуры и прочих обстоятельств, оказывающих влияние на оказание Медицинской Услуги, Исполнитель вправе уведомить Пациента о возникших обстоятельствах посредством телефонной связи или с использованием иных технических средств связи. В этом случае, Исполнитель может предложить предоставить для оказания медицинских услуг другого врача или, по согласованию с Пациентом, перенести время и дату оказания услуг.

2.10. Пациенту следует прибыть на прием за 10 минут до его начала для надлежащего оформления документов в регистратуре и своевременного начала приема. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Исполнитель вправе отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту может быть предложено перенести прием на свободное время или воспользоваться услугами иного специалиста данного направления.

2.11. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства пациент обращается в регистратуру учреждения. При обращении Пациент представляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае, если документ, удостоверяющий личность, Пациентом Исполнителю не предоставляется, медицинские услуги считаются оказанными анонимно, а все данные вносятся в медицинскую документацию Пациента с его слов.

2.12. При обращении за медицинской помощью и получении медицинских услуг на основании полиса добровольного медицинского страхования, Пациенты обязаны представить в Регистратуру Исполнителя сам полис и документ удостоверяющий личность (паспорт). Пациенты, получающие медицинские услуги по договорам, заключенным в их пользу Заказчиком (работодателем – юридическим лицом или иным третьим лицом), также обязаны представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае предоставления медицинских услуг несовершеннолетним гражданам, не достигшим 15 лет, для заключения договора обязательно присутствие законного представителя такого Пациента, полномочия которого должны быть подтверждены соответствующими документами (свидетельство о рождении, удостоверение опекуна и др. документы). В отсутствие указанных в настоящем пункте документов Исполнитель вправе отказать в предоставлении медицинских услуг соответствующей категории Пациентов.

2.13. В регистратуре Исполнителя при первичном обращении на Пациента заводится Медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), и адрес фактического проживания (со слов), серия и номер паспорта, серия и номер полиса добровольного медицинского страхования, место работы (при наличии), контактные телефоны, адрес электронной почты.

Медицинские карты Пациентов хранятся в архиве Исполнителя. Самовольный вынос медицинской карты без согласования с руководством не разрешается!

2.14. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является информированное добровольное согласие Пациента или его законного представителя.

2.15. Исполнитель имеет право отказать в приеме Пациента:

- при наличии противопоказаний, исключающих безопасное оказание услуги;
 - отказ «Пациента» от прохождения необходимого обследования (рентгенологического, лабораторного, иного);
 - нахождение «Пациента» в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
 - если действия «Пациента» угрожают жизни и здоровью персонала;
 - требования услуг, которые не входят в план лечения, зафиксированный в медицинской карте.
- опоздания на прием более 20 минут.

3. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ РАЗНОГЛАСИЙ

3.1. В отношениях с пациентами Исполнитель применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Исполнителя как в устной (при личном приеме), так и в письменной форме.

3.2. По всем вопросам, связанным с получением и оплатой медицинских услуг, перенесением сроков оказания услуг, а также с жалобами и претензиями по административным вопросам следует обращаться к Старшему регистратору.

3.3. По всем вопросам, связанным с разногласиями по поводу качества медицинских услуг следует обращаться к Директору Исполнителя.

3.4. При обращении в письменной форме Пациент в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

3.5. Если для рассмотрения жалобы и принятия по ней решения необходимо проведение осмотра пациента или дополнительных диагностических мероприятий, Исполнитель рассматривает поданную Пациентом жалобу только после проведения таких мероприятий.

3.6. Проведение мероприятий по осмотру и диагностике осуществляется по согласованию с пациентом.

3.7. Во время рассмотрения жалобы Исполнитель имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы по существу.

3.8. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг Исполнителем, Пациент обязан сообщить Исполнителю письменно о дате и времени проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя Исполнителя при проведении экспертизы.

3.9. Письменное обращение, поступившее администрации Исполнителя, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

3.10. Ответ на письменное обращение Пациента направляется по адресу, указанному Пациентом в обращении.