# ПОЛОЖЕНИЕ
## о работе стоматологической клинике ООО «Стоматолог и Я»

Настоящее Положение, наряду с другими документами в стоматологической клинике ООО «Стоматолог и Я», а так же договорами на оказание платных медицинских услуг, регулирует взаимоотношения, возникающие между клиникой и пациентом, при оказании медицинской помощи.

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, статьей 39 Закона РФ «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012г. № 1006), а также в соответствии со статьёй 76 и 87 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 29.11.2010г. и Приказа Минздрава РФ « Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» от 21 ноября 2011г. № 1496н, а так же постановления Правительства Российской Федерации от 16 апреля 2012 г. № 291 « О лицензировании медицинской деятельности»

1.2. Необходимость разработки настоящего Положения обусловлена развитием законодательства о здравоохранении, повышением защиты прав потребителей медицинских услуг, предъявляющих новые требования к процессу оказания медицинских услуг в целом и стоматологических услуг в частности. Организация, как исполнитель медицинских услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы, используемые при лечении. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» - медицинская организация, деятельность которой направлена на профилактику и лечение.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» является негосударственной медицинской организацией и занимается коммерческой деятельностью в соответствии со своим уставом в области оказания услуг в амбулаторно - поликлиническом разделе.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» создана в соответствии с Законом Российской Федерации «Об обществах с ограниченной ответственностью» № 14-ФЗ от 14 января 1998г. с изменениями 27.10.2008г. № 175-ФЗ

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» расположена по адресу: 301360, Россия, Тульская область, г. Алексин, ш. Генерала Короткова, дом 3

ИНН № 7111504609 ,
Лицензия № ЛО-71-01-001701 от «29» декабря 2016года.
Лицензия выдана Министерством здравоохранения Тульской области

В состав стоматологической клиники входят стоматологи: врачи – стоматологи терапевты, врачи – стоматологи хирурги, врачи – стоматологи ортопеды, врачи – стоматологи общей практики, врачи стоматологи ортодонты, врачи – стоматологи детские и зубные врачи.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» оснащена рентгеновским оборудованием: визиографом и всем необходимым оборудованием, инструментарием и расходными материалами для осуществления разрешенной лицензионной деятельности.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» оснащена современной медицинской аппаратурой, инструментарием, твердым и мягким инвентарем. Хозяйственное имущество - соответствует действующему табелю оснащенности в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации « Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях» от 21 ноября 2011г. № 1496н.

Генеральный директор стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я» Володина Анастасия Александровна.

Главный врач – Перункова Алёна Николаевна.

В стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я» определены правила внутреннего распорядка.

Режим работы клиники: с 8-00 до 20-00 ежедневно.

Учет деятельности клиники осуществляется согласно учетно-отчетной документации утвержденной МЗ РФ.

При установлении штатов врачебных кадров учитывается конъюнктура спроса на различные виды деятельности.

## 2. Основными задачами стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я» являются:

а) оказание квалифицированной стоматологической помощи,

б) внедрение в клиническую практику современных методов диагностики

Для осуществления основных задач организация проводит:

- осуществление полной санации полости рта всем лицам, обратившимся в клинику по вопросам оказания стоматологической помощи;
- консультации и обследование стоматологического статуса;
- оказание квалифицированной амбулаторной стоматологической помощи;
- внедрение современных методов диагностики и лечения (использования нового аппарата для ОД, заболеваний пародонта, применение современных методов эндодонтии, широкое применение гуттаперчивых штифтов, эпекслокатора, работа с

композитами химического и светового отверждения, протезирование с применением керамики);
- санитарно-просветительная работа с пациентами (беседы, лекции);
- ежемесячные занятия с врачами и медсестрами по актуальным вопросам стоматологии, по неотложным состояниям, острым инфекциям;
- осуществление внутреннего контроля качества на поликлиническом этапе;
- оценка качества лечебной работы.

## 3. Организация лечебной работы в стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я»

Организация лечебной работы стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я» строится на основе следующих законодательных актов:

1. Лицензионных требований в соответствии Положением, утвержденным постановлением Правительства РФ от 16 апреля 2012г. №291 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково»).
2. «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012г. № 1006;
3. Постановление Правительства РФ от 25 сентября 2012г. №970 «Об утверждении Положения о государственном контроле за обращением медицинских изделий»;
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 12 ноября 2012г. № 1152 « Об утверждении Положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности».

## 3. Организация исполнения Правил предоставления платных медицинских услуг стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я»

Общие 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";

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

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

Платные медицинские услуги предоставляются стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я» на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и разрешенных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему, качеству и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договором.

Правила предоставления платных услуг в наглядной и доступной форме доводятся врачом - исполнителем до сведения потребителя (заказчика) при первичном осмотре и составлении плана стоматологического лечения.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» является негосударственной медицинской организацией и определяет цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

При предоставлении платных медицинских услуг соблюдаться порядок оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

## 4. Информация о стоматологической клиники ООО «Стоматолог и Я» и предоставляемых ей медицинских услугах

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» предоставила посредством размещения на своём сайте www.dantist-aleksin.ru, а также на информационных стендах (стойках) клиники информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование и фирменное наименование;

б) адрес места нахождения стоматологической клиники, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
ж) режим работы стоматологической клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
з) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.
е) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой

Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени клиники. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформлены таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

**Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я» предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:**
а) копию учредительного документа медицинской организации - юридического лица,
б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:
а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

До заключения договора, исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

**Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг**

Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

***Договор содержит:***
а) сведения об исполнителе:
наименование медицинской организации - юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юри-

дическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
-номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);
-фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица;
-наименование и адрес места нахождения заказчика - юридического лица;
- перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись;
-фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись.

В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй - у заказчика, третий - у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета (заказ – наряд с перечнем простых медицинских услуг, выполняемых в рамках договора и их стоимость). Ее составление по требованию потребителя (заказчика) является обязательным, при этом этот документ является неотъемлемой частью договора.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, врач - исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика) в письменной форме (роспись пациента в амбулаторной карте или заказ - наряде).

Без согласия потребителя (заказчика) врач - исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потре-

битель (заказчик) оплачивает фактически понесенные расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

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

Пациенту выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг – квитанция.

После исполнения договора, выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг (по требованию потребителя).

Заключение договора добровольного медицинского страхования и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации "Об организации страхового дела в Российской Федерации".

## 5.Порядок предоставления платных медицинских услуг

Платные медицинские услуги предоставляются после поучения от пациента информированного добровольного согласия, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

Стоматологическая клиника предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

-о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

- об используемых, при предоставлении платных медицинских услуг, лекарственных препаратах и медицинских изделиях. В том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

Стоматологическая клиника ООО «Стоматолог и Я», при оказании платных медицинских услуг соблюдает установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

## 6. Ответственность исполнителя и контроль предоставления платных медицинских услуг

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору клиника несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль соблюдения Правил оказания платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

## 7. Контроль качества применяемых медицинских изделий и расходных материалов.

С целью предотвращения использования товаров медицинского назначения низкого качества или контрафактной продукции при оказании медицинской помощи, пациентам Стоматологической клинике ООО «Стоматолог и Я» все товары и лекарственные средства, закупаемые для лечебных целей имеют сертификат соответствия разрешающий применение этой продукции на территории Российской Федерации.

Не допускаются к применению товары стоматологического назначения с истекшими сроками пользования.

Товары (медикаменты и другие расходные материалы) имеющие признаки отклонения органолептических или технологических свойств подлежат изъятию из лечебного процесса (уничтожаются или отправляются на экспертизу).

В соответствии с Положением, утвержденным постановлением Правительства РФ от 25сентября 2012г. №970 «Об утверждении Положения о государственном контроле за обращением медицинских изделий».

Выявленные товары с сомнительными потребительскими свойствами направляются на экспертизу в уполномоченный орган государственного контроля.

## 8. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности в стоматологической клинике ООО «Стоматолог и Я»

Согласно настоящему положению, Главный врач ООО «Стоматолог и Я» ежемесячно проводит анализ качества оказания стоматологической помощи в клинике. Для этих целей проверке подвергаются 5 амбулаторных карт пациентов, завершивших лечение в клинике или после завершения на этапах лечения после завершения работы по терапии, хирургии, ортопедии.

Оценка качества работы врачей проводится по 5 критериям:

-полнота обследования;

-полнота и правильность диагноза;

-оценка лечебно-профилактических мероприятий;

-преемственность этапов;

-оформление документации;

Основные разделы проверки разбиты на подразделы и каждому оценочному критерию присвоен свой максимальный коэффициент.

Поводится анализ качества работы каждого врача по перечисленным критериям и не реже 1 раза в квартал составляется комплексная сводная карта по стоматологической клинике ООО «Стоматолог и Я».

В стоматологической клинике ООО «Стоматолог и Я» ведется книга отзывов и предложений граждан, записи, в которой, рассматриваются как один из критериев качества работы организации.

Итоги анализа ложатся в основу управленческих решений по следующим видам деятельности:

- кадры (повышение квалификации, замена);

- материальное обеспечение лечебной работы;

- применяемые технологии.

С целью проведения контроля соблюдения лицензионных требований при осуществлении медицинской деятельности Главный врач ООО «Стоматолог и Я» регулярно проводит ВНУТРЕННИЙ контроль по основным направлениям работы:

- выполнение лицензионных требований,
- порядок оказания стоматологической помощи и стандартов медицинской помощи,
- безопасных условий труда и трудового законодательства,
- безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению),
- удовлетворенности пациентов качеством оказанной им медицинской помощи.