

**УТВЕРЖДЕНЫ ГЕНЕРАЛЬНЫМ ДИРЕКТОРОМ ООО «ИДЕАЛ»
СЕЛЕЗНЕВОЙ О.В. «08» января 2019г.**

**Правила, порядки, условия, формы оказания
медицинских услуг и их оплаты**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие «Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты» (далее по тексту – Правила) определяют правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату в ООО «Идеал» (далее по тексту Стоматологическая клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), Федеральным законом N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Стоматологическая клиника (Исполнитель) оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

2.2. 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.

2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом, в соответствии с медицинскими показаниями и возможностями.

2.4. 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. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.5. Лечащий врач по согласованию с Главным врачом Стоматологической клиники, согласно ст.70 ч.3, 323-ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011г., может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

2.6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2.7. Прием пациентов до 18 лет не осуществляется.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Клиника работает с 9:00 до 20:00 с понедельника по пятницу, в субботу и воскресенье с 9:00 до 16:00.

3.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому Генеральным директором.

3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится у администратора.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора.

4.2. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется через администратора при личном общении, также и по телефону. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

4.3. Прием по острой боли ведется по мере высвобождения соответствующего врача.

4.4. При первичном обращении в Клинику, Пациент должен прибыть на прием к врачу за 10 минут до назначенного времени для оформления и подписания документов. Для заполнения документов необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения Пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

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

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент обязан:

- выполнять правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники;
- выполнять предписания лечащего врача;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Стоматологической клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения в общественных местах.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

До заключения договора Исполнитель в доступной форме уведомляет Пациента (Потребителя) 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 Пациента (Потребителя), а также уведомляет Пациента (Потребителя) о возможности **получения (не получения)** медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию и с их согласия, руководствуясь медицинскими показаниями, на основании заключенного с ними Договора.

7.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

7.3.1 ЗАПРЕЩАЕТСЯ курение за 1,5 часа до приема.

7.3.2 В день записи на первичный приём у Администратора (в регистратуре) оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств и необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

7.3.3 Перед лечением пациентом заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.

7.3.4 В начале приёма лечащий врач производит осмотр и консультацию 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.

7.3.5 После постановки предварительного диагноза, с учетом согласия Пациента, врач формирует план обследования, в том числе и параллельные консультации у смежных специалистов для постановки клинического диагноза. Срок установления клинического диагноза составляет 10 дней с момента обращения. На основании клинического диагноза, лечащий врач составляет Предварительный план лечения (План лечения), в котором согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляются План лечения, содержащий наименование услуг, сроки их выполнения и их цена. Необходимым предварительным условием для медицинского вмешательства, является информированное добровольное согласие Пациента на медицинское вмешательство.

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

7.3.7. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

7.3.8. Стоматологическая 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), состояние опьянения.

7.3.9. 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 проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

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

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

7.3.12. По окончании первого приёма лечащий врач обозначает дату и время повторного и последующего приёмов, запись ведется администратором.

7.3.13. Во время приема Пациент не должен пользоваться мобильным телефоном.

7.3.14. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3.15. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону минимум за 3 часа до начала приема. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, приём может быть отменен.

7.3.16. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

7.3.17. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги через администратора.

8. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

8.1. Оплата стоматологических услуг производится в рублях:

- наличными денежными средствами через администратора клиники;
- безналичным порядком через банковский терминал, находящийся у администратора клиники.

8.2. Пациент оплачивает лечение после каждого факта оказания услуг по прайсу Исполнителя действующему на момент оказания услуги, если иной порядок оплаты не оговорен в Договоре.

8.3. Гарантия сохранения стоимости услуг по предварительному плану лечения сохраняется только при согласии Пациента на внесения предоплаты за предполагаемые по плану лечения услуги и оплате этих услуг авансом.

8.4. При досрочном расторжении Договора в случаях с проведенным авансовым платежом, делается перерасчет за фактические оказанные услуги. Исполнитель возвращает Пациенту наличными или на расчетный счет в банке, в течении 10 рабочих дней с момента расторжения договора с учетом оплаты фактически оказанных услуг и всех понесенных Исполнителем затрат.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТАМ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ.

9.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, информированные добровольные согласия и Приложения к договору об оказании медицинских услуг, план лечения и акт выполненных работ (услуг).

9.2. Медицинская карта больного хранится в Стоматологической клинике в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9.4. По окончании лечения Исполнитель выдает Пациенту выписку из медицинской карты отражающую состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

9.5. По требованию Пациента, ему выдается копия медицинской карты или выписка из медицинской документации, описание и копии результатов обследования, в 10-тидневный срок с момента подачи письменного заявления.

9.6. По требованию Пациент может ознакомиться со своей медицинской документацией в 30-дневный срок с момента подачи письменного заявления.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

10.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.

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

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с «Положением о предоставлении гарантий в Стоматологической клинике ООО «Идеал», размещение на информационном стенде в Клинике.

11.2. При оказании медицинских услуг Стоматологическая 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 аллергический 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 упреждения 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.

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной комиссией.

12.2. Прием Главным врачом по всем вопросам каждый понедельник с 10:00 до 12:00 часов.

12.3. Вся информация о работе Стоматологической клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде.