**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 МЦ «Улыбка плюс» (далее по тексту – Клиника).

1.2.            Настоящие Правила разработано в соответствии с Гражданским кодексом РФ, законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ППРФ 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".

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1.             Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому 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.

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 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.

1. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1.             Клиника работает с 0900 до 2100 часа в будние дни, в субботу с 9-00 до 18-.00. Воскресенье – выходной.

3.2.            В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

3.3.            Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и  утверждаемому главным врачом.

3.4.            Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и  квалификации специалистов находится в регистратуре.

1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1.            Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется путем личного обращения в регистратуре и по телефону 8 (913)983 57 57 760, а также через форму записи на сайте клиники;

4.2.            При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность (паспорт).

4.3.            Пациенты по  направлениям  страховых  компаний  принимаются   с обязательным предъявлением медицинского полиса  ДМС, направления от страховой компании и паспорта.

4.4.            При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

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

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

1. 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;

-        допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав, священнослужителя.

5.2.            За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

1. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1.             Пациент обязан:

-        выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

-        выполнять предписания лечащего врача;

-        соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;

-        уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

-        Соблюдать условия, прописанные в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИСКИХ УСЛУГ

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

7.2.            Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора при наличии медицинских показаний.

7.3.            Порядок оказания платных  медицинских услуг:

7.3.1.       В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных  медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

7.3.2.       Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.

7.3.3.       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 письменное Информированное добровольное согласие на лечение, и, при необходимости и желании пациента, Предварительный план лечения.

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

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

7.3.6.                   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.

7.3.7.                   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.

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

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

7.3.10.   После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре  стоимость платных медицинских услуг после их оказания. По желанию пациента оплата может быть произведена путем внесения аванса. В подтверждение оплаты пациент получает фискальный документ установленного образца. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для опла­ты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

7.3.11.   По окончании первого приёма пациенту выдается талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего  приёмов.

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

7.3.13.   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.

7.3.14.   По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и полностью оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

1. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1.             Основными документами пациента являются Амбулаторная карта, Договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

8.2.            Амбулаторная карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

8.3.            Хранение амбулаторной карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается. По письменному требованию пациенту на руки будут выданы выписка из амбулаторной карты и результаты всех медицинских исследований. По окончании лечения оформляется выписной эпикриз.

1. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

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

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

1. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

10.1.        Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врачом может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).

10.2.        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 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).

1. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

11.2.        Прием  главного  врача  по  всем  вопросам  каждую    среду  с  11-00 -14-00

11.3.        Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационном стенде, расположенном в регистратуре, а также на сайте Клиники в сети Интернет.