«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

общества с ограниченной ответственностью

ООО «ЭСТЕТДЕНТ»

Алексеева Т.Ю.

«01» ноября 2018 г.

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ «ЭСТЕТДЕНТ»**

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 предоставления платных медицинских услуг и их оплату в ООО «Эстетдент» (далее по тексту

– Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны 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".

2. **ОБЩИЕ ПРАВИЛА**

2.0 Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при наличии лицензии.

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную

медицинскую помощь взрослому населению по обращению (далее по

тексту – Пациент), и пациентам согласно договора с ООО Клиника «Креде Эксперто»№ 04ЭД-К01/17.

2.2 Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу.

2.3. 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.

2.4. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры

по согласованию с пациентом.

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе, либо на основании договора с ООО Клиника «Креде Эксперто».

3. **ВРЕМЯ РАБОТЫ**

3.1. Клиника работает с понедельника по пятницу с 10.00.00 до 20.00, в субботу Клиника

работает с 10.00 до 18.00 (при наличии предварительной записи), воскресенье – выходной.

График работы врачей Клиники и часы их работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику.

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

3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации

специалистов находится в регистратуре.

4. **ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

4.0 Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Клиники. В случае если Пациент не можете явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки.

4.1 Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

4.2 Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

4.3 Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

4.4. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и

по телефону +7(499)1670942, +7(495)9979950 .

4.5. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ,

удостоверяющий личность.

4.6. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным

предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.

4.7. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное

лечение в городские больничные учреждения.

4.8. 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.

4.9. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в

другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление с указанием предварительного

или окончательного диагноза.

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;

− охрану персональных данных, на сохранения врачебной тайны;

− отказ от медицинского вмешательства;

− возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской

помощи;

За реализацию Права пациента в клинике отвечает лечащий врач.

До заключения договора Исполнитель в доступной форме уведомляет Потребителя

(Пациента) 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, а также

уведомляет Потребителя (Пациента) о возможности получения медицинской

помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного

оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ

государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской

помощи.

6. **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 клиники, соблюдать

общепринятые правила этики и поведения.

7. **ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИСКИХ УСЛУГ**

7.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде виде профилактической, лечебно-

диагностической помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание

медицинских услуг работникам и членам их семей.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на

основании заключенного с ними Договора.

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 пациенту может быть предложено заполнить анкету.

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 Информированное согласие на лечение, и, при

необходимости, 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 во 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.

7.3.10. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость

платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае

недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг ,оплата

задолженности Пациента перед Клиникой возможна пред началом следующего приема, если пациент записан на него

7.3.11. По окончании первого приёма пациента, администратор записывает его на повторный прием .

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 2 часа до назначенного времени.

7.3.14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и

оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.

8. **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

8.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на

оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании

медицинских услуг.

8.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента

последнего обращения пациента.

8.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие

лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9. **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.

10. **ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА**

10.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с

Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач

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, либо по стандарту один раз в пол года;

− 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).

11.**ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ**

11.1. Оплата услуг по терапевтической стоматологии производится по факту в день получения услуги, после ее завершения.

В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. В этом случае Клиника обязана незамедлительно сообщить об этом Пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив Клинике фактически понесенные расходы. Если Пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в Плане лечения, что удостоверяется подписью Пациента.

11.2 .Оплата услуг по ортопедической стоматологии и имплантации, производится в два этапа.

Пациент вносит предоплату в размере 50% от стоимости услуги в день первого этапа ее оказания.

Оставшуюся сумму пациент вносит в день осуществления последнего этапа оказания услуги.

Если в плане лечения предусмотрены несколько этапов, и один из них осуществляется в течение одного приема, то оплата вносится в этот же день, сразу после оказания услуги.

11.3. В случае оказания услуги по ортодонтии пациент подписывает договор на оказание данного вида услуг и вместе с ним график платежей в зависимости от конкретного случая .

12. **ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или

младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной

Комиссией.

12.2. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, и т. п.

доводится до сведения пациентов в доступной форме на

печатных носителях , расположенных в Клинике, а также на сайте Клиники в

сети Интернет.