УТВЕРЖДАЮ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ООО «ПОЧТОВАЯ»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Корнилов А.А.

«29» января 2020 г.

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

**Курск 2020**

**Правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты в ООО «Почтовая»**

Настоящие правила определяют порядок, условия, права и обязанности, ответственность сторон при взаимоотношениях «врач-пациент» или «пациент-лечебно-профилактическое учреждение» при оказании стоматологической помощи и являются обязательными для обеих сторон.

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

* 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 «Почтовая» (далее по тексту – Клиника).
	2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления платных медицинских услуг (ПП РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), ФЗ № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
	3. ООО «Почтовая» является учреждением частной формы собственности и работает в соответствии с Уставом и лицензией.

Учреждение работает в соответствии с законодательными и нормативными актами в области здравоохранения, действующими на территории РФ.

Номенклатура работ и услуг ООО «Почтовая»:

При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- анестезиологии и реаниматологии;

- рентгенологии;

- сестринскому делу;

- стоматологии профилактической.

При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- анестезиологии и реаниматологии;

- ортодонтии;

- пародонтологии;

- стоматологии детской;

- стоматологии общей практики;

- стоматологии ортопедической ;

- стоматологии терапевтической;

- стоматологии хирургической.

Все специалисты имеют сертификаты соответствия по указанным специальностям.

* 1. Лечащим врачом, т.е. 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. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
	3. 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 других направлений. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
	4. 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.

Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

1. ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1. Клиника работает с 9:00 до 20:00 часов в будние дни и субботы.

В воскресенье – с 9:00 до 17:00 часов.

2.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.3. Прием врачами всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому главным врачом.

2.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре. Клиника организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и научными достижениями в области стоматологии.

1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
	1. Запись пациента на амбулаторный прием к врачу осуществляется в регистратуре и по телефонам: + 7 (4712) 520-420 или +7 (904) 520 42 05, а также через форму обратной связи на сайте организации www.leo46.ru
	2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.
	3. Клиника не оказывает медицинскую помощь в рамках ОМС и ДМС.
	4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
	5. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с Договором (на оказание платных медицинских услуг).
	6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдается направление установленного образца и выписка из медицинской карты.
2. ПРАВА ПАЦИЕНТА
	1. При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;

- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- получение консультации врачей-специалистов;

- облегчение боли, связанной с заболеваниями 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 медицинской помощи;

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

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 Пациента, а также уведомляет 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.

1. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА
	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, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники; соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ
	1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
	2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора. Цены на платные медицинские услуги устанавливаются Исполнителем самостоятельно и определяются утвержденным прейскурантом цен Клиники на день обращения пациента.
	3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
		1. В день записи на первичный прием 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.
		2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета здоровья, которая является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.
		3. В начале приема 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 добровольное согласие на лечение (далее – ИДС), и, при необходимости, Предварительный план лечения.
		4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и ИДС.
		5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним мед.персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
		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. 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.
		8. Пациент подтверждает, что ознакомлен и информацией, касющейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в медицинской карте и всех Приложениях к договору.
		9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
		10. После заключения Договора Пациент оплачивает в регистратуре стоимость медицинских Услуг, оказанных ему. Оплата услуги врачу не допускается. В случае недостатка у Пациента денежных средств для оплаты Услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.
		11. По окончании первого приема администратор в регистратуре выдает Пациенту график приемов, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приемов.
		12. В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, он обязан во время ближайшего посещения поставить об этом в известность своего лечащего врача.
		13. В случае, если Пациент не может прийти на приме к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 12 часов до назначенного времени.
		14. По завершении лечения Пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.
2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ
	1. Основными документами Пациента являются: Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.
	2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения Пациента.
	3. Хранение медицинской карты самим Пациентом на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.
3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ
	1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
	2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом.
	3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.
4. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА
	1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в ИДС или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).
	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 изложения 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 сестер;

- 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 услуг;

- 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

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

10.2 Прием главного врача по всем вопросам проводится каждый понедельник с 13:00 до 14:00 исключительно по предварительной записи.

10.3 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, либо в специальной папке «Для ознакомления пациентов», а также на сайте Клиники в сети Интернет.