Приложение №1

к приказу № 1 от 28 декабря 2018 года

**Правила, порядки, условия, формы оказания**

**медицинских услуг и их оплаты**

г. Санкт-Петербург

 2018 г.

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 «Медалл Стоматология» (далее по тексту – Клиника).
	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".
2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА
	1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).
	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.
	3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом.
	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.
	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.
	6. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.
3. ВРЕМЯ РАБОТЫ
	1. Клиника работает с 900 до 2100 часа в будние дни и выходные.
	2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
	3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и  утверждаемому главным врачом.
	4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и  квалификации специалистов находится в регистратуре и на сайте Клиники в интернете www.medall.clinic.ru.
	5. Каждый четверг недели Клиника осуществляет детский стоматологический прием пациентов до 18 лет. Прием пациентов 18 лет и старше в этом день не осуществляется.
4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ
	1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону (812) 670 94 98;
	2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
	3. Пациенты по  направлениям  страховых  компаний  принимаются   с обязательным предъявлением медицинского полиса  ДМС  и паспорта.
	4. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
	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.
	6. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.
5. 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 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.
		* 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
	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.
7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИСКИХ 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 в письменной форме, который регламентирует условия и сроки их получения, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
	3. Порядок оказания платных  медицинских услуг:
		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.
		2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая вклеивается в медицинскую карту пациента.
		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.
		4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинс­кой карте Пациента и Информированном добровольном согласии.
		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.
		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 с информацией, касающейся 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 платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для опла­ты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской
		11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего  приёмов.
		12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения  поставить в известность об этом своего лечащего врача.
		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.
		14. По завершении лечения пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре.
8. 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 стоматологического пациента хранится в регистратуре Клиники в течение 25 лет.
	3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.
9. 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.

1. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА
	1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врачом может фиксировать сроки дополнительно в медицинской карте пациента, Информированном согласии 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 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
	1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.
	2. Прием  главного  врача  по  всем  вопросам  каждый понедельник   с  15-00  до  16-00.
	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.