**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ В ООО «УЛЫБКА».**

**ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ.**

Настоящие Правила предоставления платных стоматологических услуг в ООО «УЛЫБКА» (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в ООО «УЛЫБКА», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. ООО «УЛЫБКА» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь пациентам по обращению, которая включает в себя: доврачебную помощь по сестринскому делу и рентгенологии; первичную медико-санитарную помощь по стоматологии и специализированную помощь по стоматологии и стоматологии ортопедической, которая может быть оказана без госпитализации пациента в больничную организацию, оказывающую стационарную помощь.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «УЛЫБКА», является врач-стоматолог общей практики или врач-стоматолог-ортопед , в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента .

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического 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.

Лечащий врач по согласованию с генеральным директором ООО «УЛЫБКА» может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих людей, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам ООО «УЛЫБКА» на платной основе.

**2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «УЛЫБКА»**

2.1. ООО «УЛЫБКА» работает понедельник – пятница с 9:00 час. до 15:00 час. Суббота ,воскресенье – выходной. Возможны изменения в режиме работы по обоюдному согласию между лечащим врачом и пациентом, в случае необходимости. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику.

**3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «УЛЫБКА**

3.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность.

Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ но территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. № 828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), оказание медицинских стоматологических услуг в ООО «УЛЫБКА» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) не возможен.

3.2. Пациенты по неотложным показаниям (кровотечение, травма и т.п.) могут быть приняты без предъявления документов, но с обязательным предъявлением паспорта после оказания им неотложной медицинской помощи.

3.3. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские или областные больничные учреждения в соответствии с Порядком по нозологиям.

3.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом по согласованию с пациентом. Неявка на приём в назначенный день без уважительной причины считается нарушением медицинского режима и является поводом для лечащего врача отменить последующие зарезервированные посещения.

3.5. Диагностические службы (рентгенкабинет) принимают пациентов по направлениям лечащих врачей.

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

**4. ПРАВА ПАЦИЕНТА**

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2. квалифицированное оказание медицинской помощи.

4.1.3. выбор врача, с учётом его согласия, в соответствии с договором .

4.1.4. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

4.1.5. проведение по его просьбе консилиума;

4.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.7. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

4.1.8. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

4.1.9. отказ от медицинского вмешательства;

4.1.10. получение платных медицинских услуг в соответствии с Договором на оказание платных стоматологических услуг, Порядком оказания стоматологических услуг и Правилами предоставления платных услуг в ООО «УЛЫБКА».

4.1.11. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

4.1.12. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

**5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнять настоящие правила предоставления платных стоматологических услуг;

5.1.2. приходить на прием в назначенное время,выполнять предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнять условия заключенного между ним и ООО «УЛЫБКА» договора на оказание платных стоматологических услуг;

5.1.4. приходить на прием в чистой одежде, в трезвом виде, соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;

5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО «УЛЫБКА», к медицинскому и обслуживающему персоналу ООО «УЛЫБКА», соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

**6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

6.1. Основаниями оказания платных стоматологических услуг являются:

6.1.1. желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату;

6.1.2. оказание платных стоматологических услуг в рамках плановой или экстренной медицинской помощи, в том числе консультативно-диагностической, гражданам России или иностранных государств (либо за счет личных средств, либо за счет средств, предусмотренных соглашениями и договорами о сотрудничестве с другими юридическими лицами).

**7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ**

7.1. Платные стоматологические медицинские услуги предоставляются ООО «УЛЫБКА» в виде профилактической, лечебно-диагностической, общестоматологической, реабилитационной, ортопедической стоматологической помощи.

7.2. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договором, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

7.3. Порядок оказания платных услуг ОРТОПЕДИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ:

7.3.1. В день записи на первичный приём оформляется медицинская карта стоматологического больного, согласие на обработку персональных данных и договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах.

7.3.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное согласие на проведение ортопедического (стоматологического) лечения , и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

Лечение пациента, отказавшегося подписать Информированное согласие на проведение ортопедического (стоматологического) лечения не возможно.

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

7.3.3. После подписания пациентом Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с пациентом ход дальнейшего лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего в медицинскую карту пациента делается соответствующая запись, которую пациент заверяет собственноручной подписью: «С предложенным планом подготовки к протезированию, планом протезирования и ориентировочной стоимостью лечения согласен».

7.3.4. После заключения договора и оформления вышеуказанной записи в медицинской карте, пациент обязан оплатить от 50 до 70% стоимости лечения, указанной в медицинской карте.

Продолжение лечения пациента, не оплатившего стоматологические ортопедические услуги в ООО «УЛЫБКА» не возможно.

7.3.5. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

7.3.6. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону:89118509758 или 89520580929 не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

7.3.7. Пациент может перенести ранее назначенный ему прием на другое время, уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени по телефону: 89118509758 или 89520580929;

7.4. Порядок оказания платных услуг ОБЩЕСТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ.

7.4.1. В день записи на первичный приём Исполнителя оформляется медицинская карта стоматологического больного, пациент подписывает Договор на оказание платных стоматологических услуг в двух экземплярах и согласие на обработку персональных данных .

7.4.2. Перед началом приёма при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное согласие на проведение стоматологического лечения и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.

Лечение пациента, отказавшегося подписать Договор на оказание платных стоматологических услуг, согласие на обработку персональных данных или Информированное согласие на проведение стоматологического лечения невозможно.

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

7.4.3. После подписания пациентом Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с пациентом ход дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего пациент оплачивает его стоимость .

Продолжение лечения пациента, не оплатившего стоматологические услуги в ООО «УЛЫБКА» не возможно.

7.4.4. После оплаты оказанных ему стоматологических услуг пациент возвращается к лечащему врачу для назначения времени и даты повторного посещения (при необходимости).

7.4.5. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону: 89118509758 или 89520580929 не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

7.3.7. Пациент может перенести ранее назначенный ему прием на другое время, уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за 24 часа до назначенного времени по телефону: 89118509758 или 89520580929;

**8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ**

8.1. Основным медицинским документом пациента в ООО «УЛЫБКА» является медицинская карта стоматологического больного , договор на оказание платных стоматологических услуг и информированное добровольное согласие к Договору об оказании стоматологических услуг.

Медицинская карта стоматологического больного хранится в ООО «УЛЫБКА» в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

**9. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

9.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме, по письменному заявлению пациента (его законного представителя) ему на руки выдается выписка из медицинской карты пациента.

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 ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

10.1.Контроль качества предоставляемых платных медицинских услуг осуществляется врачебной комиссией (согласно приказу о создании ВК). В ООО «УЛЫБКА» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи ООО «УЛЫБКА»

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, ООО «УЛЫБКА» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

10.2.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

10.2.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

10.2.3 составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

10.2.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

10.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

10.2.6 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, медицинских сестёр;

10.2.7. 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 у стоматологов;

10.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

10.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

10.2.10. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

10.2.11. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом.

**11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

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

11.2. На правоотношения пациентов и ООО «УЛЫБКА» распространяется действие закона «О защите прав потребителей» и Постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 года № 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг";

11.3. Вся информация о работе ООО «УЛЫБКА», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в холле для пациентов.

11.4. В случае возникновения претензий по вопросу качества оказания услуг, спор рассматривается в ООО «УЛЫБКА» по выбору Пациента: генеральным директором ООО «УЛЫБКА» либо переносится на рассмотрение врачебной комиссии.

11.5.В случае если разногласия не удастся устранить на первоначальном этапе, спор

рассматривается клинико-экспертными комиссиями, состоящими из представителей Сторон с

привлечением, при необходимости, независимых экспертов, оплата услуг которых проводится

сторонами в равных долях.

11.6.Все разногласия и спорные вопросы, не разрешенные в вышеуказанном порядке,

разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

Генеральный директор ООО «УЛЫБКА» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Колмыков О.А. 11.01.2013