

«Утверждаю»
Директор ООО «Студия успеха»



Подпись Дата

Приложение №1
к приказу № 20/01/04 от 04 января 2020 года

**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 «Студия успеха» (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 2012г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»), Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2. 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.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Стандартный график работы клиника работает с 08:30 до 20:00 часа в будние дни. Субботы и воскресенье – с 08:30 до 17:00 часов.

3.2. В ночное время с 20:00 до 08:30 выходные и праздничные дни, а также в периоды приостановки оказания плановой помощи на основании решений органов местной и федеральной власти клиника работает в особом режиме.

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

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

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется у администратора клиники и по телефону +7 (4852) 67-02-20; +7(962)209-79-47

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

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

4.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором

на оказание платных медицинских услуг.

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

4.6. Запись на приём к врачу в период, когда клиника работает в особом режиме, производится только по специально выделенному телефону +7 (4852) 67-02-20, +7(962)209-79-47

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;
- 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 администрация и лечащий врач.**

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 поликлиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ 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.

7.3. Порядок оказания платных медицинских и сервисных услуг:

7.3.1. В день прихода на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных.

7.3.2. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, опрашивает пациента о состоянии здоровья, 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, Акт осмотра полости рта, и при необходимости, Предварительный план**

лечения.

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

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

7.3.5. 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.

7.3.6. 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.**

7.3.7. 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, а также в бланке Предварительный план лечения и Акте осмотра полости рта**

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

7.3.9. 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 договором займа.

7.3.10. По окончании первого приёма лечащий врач, совместно с администратором выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

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

7.3.12. 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.

7.3.13. По завершении лечения пациент оплачивает оказанные ему услуги у администратора.

7.4. Оказание услуг в период работы на особом режиме

7.4.1. Во время работы на особом режиме оказываются сервисные услуги и медицинские в объёме неотложной помощи.

7.4.2. Перечень услуг, относящихся к категориям неотложных разрабатывается на основе клинических рекомендаций СТАР и утверждается приказом директора.

7.4.3. Услуги оказываются только пациентам, заключившим договор, предусматривающий оказание услуг в особом режиме и оплатившим предусмотренную договором сумму.

8. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Оплата медицинских услуг может осуществляться как на условиях предоплаты, так и на условиях оплаты фактически оказанных медицинских услуг.

8.2. Основанием для оплаты медицинских услуг являются заключенный между Сторонами договор на оказание платных медицинских услуг.

8.3. Стоимость медицинских услуг, оказываемых Клиникой, определяется в прейскуранте цен Клиники.

8.4. Способы оплаты медицинских услуг:

8.4.1. **Наличным платежом** в кассу Клинику, с обязательной выдачей пациенту кассового чека;

8.4.2. **Безналичным платежом:**

– **путем перечисления денежных средств на банковский счет Клиники на основании выставленного счета на оплату;**

– путем проведения оплаты с использованием банковской карты либо QR-кодом с обязательной выдачей пациенту кассового чека.

8.5. Обязательство пациента по оплате медицинских услуг считается исполненным с момента:

– при проведении оплаты наличным платежом – с момента внесения денежных средств в кассу Клиники, и выдачи пациенту кассового чека;

– при проведении оплаты с использованием банковской карты, QR-кода, с обязательной выдачей пациенту кассового чека;

– при проведении безналичной оплаты по счету – с момента зачисления денежных средств на банковский счет Клиники.

8.6. Оплата медицинских услуг осуществляется пациентом по цене и в соответствии с порядком (графиком оплаты), согласованным Сторонами .

8.7. Клиника вправе в одностороннем порядке вносить изменения в прейскурант цен Клиники, а также устанавливать дополнительные скидки, понижающие и повышающие коэффициенты, применяемые в ценообразовании услуг с отдельными пациентами или группами пациентов. **Перечень скидок и коэффициентов устанавливаются приказами руководителя Клиники. Прейскурант цен, а также информация о действующих скидках и применяемых коэффициентах размещается на стойке администратора Клиники, либо в месте, предназначенном для встреч пациентов, комнате/зале ожидания медицинских услуг.**

8.8. Применительно к условиям настоящей главы, под **скидкой** и **коэффициентами** понимаются:

– скидка – это фиксированное снижение цены медицинской услуги от ее стоимости, определенной в прейскуранте цен Клиники. Скидка может быть выражена как в процентном отношении к стоимости медицинской услуги, так и в виде фиксированного снижения цены, выраженного в российских рублях.

Перечень скидок и сроков их действия устанавливаются приказом руководителя Клиники.

– коэффициент – это числовой показатель, пропорционально которому изменяется цена медицинской услуги и/или цена договора. Коэффициент, применяется к ценообразованию медицинских услуг с определенным пациентом или группой пациентов, и зависит, в том числе, от следующих факторов: длительность отношений пациента с Клиникой, суммарная стоимость оказанных пациенту медицинских услуг, сложность клинического случая, квалификация врача, время оказания услуги, дисциплина пациента (в части выполнения рекомендаций и назначений лечащего врача) и т.д.

Перечень коэффициентов, условий их применения и сохранения, а также перечень факторов, от которых зависит применение того или иного коэффициента, определяются приказом руководителя Клиники.

8.9. Оплата сервисных услуг по организации неотложной помощи, может проводиться в виде ежемесячного списания оговоренном договором сумм из денег, перечисленных пациентом на счёт клиники.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

9.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

9.4. Документы могут оформляться как при личном присутствии пациента в клинике..

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

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

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

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1 Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах.

11.2 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).

12. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

12.2. Прием Директора по всем вопросам день недели - пятница с 09:00 до 10:00.

12.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на стойке администратора Клиники, а также на сайте Клиники в сети Интернет.