Приложение № 1 к Договору оказания платных медицинских услуг

**«Утверждаю»**

Генеральный директор ООО «Стоматологический центр Совет»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Чижова ЕВ.

Приказ от "19.07.2022 "\_\_\_\_\_ г. N \_\_\_\_

**Правила оказания медицинских услуг**

**в медицинской организации** **ООО «Стоматологический центр Совет»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила оказания медицинских услуг (далее - Правила) определяют условия и порядок оказания платных медицинских услуг медицинской организацией **ООО «Стоматологический центр СОВЕТ»** (далее - Организация) потребителям.

1.2. Настоящие Правила разработаны на основании Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 N 1006, Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.3. Настоящие Правила обязательны для соблюдения и исполнения всеми сотрудниками медицинской организации **ООО «Стоматологический центр СОВЕТ»** и Заказчиками (Потребителями), заключившими Договор оказания платных медицинских услуг с Организацией.

1.4. Платные медицинские услуги предоставляются Организацией на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

2. Порядок обращения Потребителей

2.1. Прием потребителей в Организации осуществляется по предварительной записи по телефону \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, либо при личном посещении Организации, либо путем заполнения формы на сайте Организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

В целях улучшения качества обслуживания ведется запись телефонных переговоров.

2.2. Потребитель вправе выбрать удобные ему дату и время посещения специалиста из имеющегося свободного времени в соответствии с расписанием приема специалистом.

Выбранные Потребителем дата и время заносятся в журнал записи пациентов (систему записи пациентов) вместе с контактными данными Потребителя.

Администратор Организации информирует Потребителя об ориентировочной стоимости приема, о правилах подготовки к осмотру, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

2.3. За 24 часа до даты посещения, а также в случае отмены приема у специалиста сотрудник Организации связывается с Потребителем для подтверждения его прихода либо информирования об отмене приема.

В случае невозможности явиться на прием Потребитель обязан за 24 часа предупредить администратора Организации.

В случае опоздания Потребителя на прием более чем на 20 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшее свободное время, а освободившееся время предложить другому Потребителю.

2.4. Потребители с острой патологией записываются к специалисту на ближайшее свободное время, при этом врач оказывает требуемый объем медицинской помощи. При необходимости продолжения амбулаторного лечения запись осуществляется в плановом порядке. При выявлении показаний к экстренной госпитализации Потребителя организуется вызов службы скорой помощи для госпитализации. При отказе Потребителя от госпитализации оформляется информированный отказ.

2.5. При обращении в Организацию Потребитель обязан представить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- полис добровольного медицинского страхования при обращении по программе ДМС.

Также при первичном обращении в Организацию Потребитель:

- заключает договор на оказание медицинских услуг;

- дает согласие на обработку персональных данных.

3. Права и обязанности Потребителей

3.1. Потребитель имеет право:

- на выбор врача, при наличии в Организации нескольких врачей нужной специальности;

- диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными в Организации метода ми и лекарственными препаратами;

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;

- обращение к лечащему врачу или заведующему отделением с просьбой об организации и проведении консилиума врачей;

- выбор лиц, которым в интересах Потребителя может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту персональных данных;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

- отказ от медицинского вмешательства;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

- другие права в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. При задержке планового приема более чем на 20 минут по объективным причинам Потребителю предлагается:

- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста;

- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;

- перенос времени приема на другой день. В таком случае Потребитель вправе отказаться от медицинской услуги и потребовать возврата уплаченных денежных средств за прием.

3.3. Потребитель обязан:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;

- проявлять в общении с сотрудниками и другими Потребителями Организации такт, уважение и доброжелательность;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других Потребителей и сотрудников Организации;

- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;

- ознакомиться с договором на оказание медицинских услуг, информированным согласием на медицинское вмешательство или отказом от медицинского вмешательства, согласием на обработку персональных данных и подписать их;

- оформлять в письменной форме свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от госпитализации;

- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья,

- бережно относиться к имуществу Организации;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации.

3.4. Потребителям и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;

- курить в помещении Организации;

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверью;

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт;

- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- являться на прием к специалистам в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении. В случае если отсутствует риск для жизни и здоровья, такие Потребители удаляются из помещения Организации сотрудниками правоохранительных органов;

- пользоваться в кабинете специалиста мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);

- проводить фото- и видеосъемку в помещении Организации;

- посещать Организацию с животными.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. После оформления медицинской карты и подписания договора оказания платных медицинских услуг Потребитель проходит на прием к специалисту в назначенное ему время. На приеме Потребитель должен сообщить лечащему врачу всю информацию о своем здоровье, необходимую для осуществления лечения, в полном объеме и достоверно ответить на вопросы специалиста.

4.2. Для проведения медицинского осмотра Потребителю необходимо подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа от медицинского вмешательства Потребитель самостоятельно несет ответственность за риск наступления негативных последствий.

4.3. По результатам осмотра Потребителю по письменному обращению выдается заключение с указанием диагноза и рекомендованным планом лечения.

4.4. В случае нарушения Потребителем установленного лечения либо отступления от него он самостоятельно несет всю ответственность за риск наступления негативных последствий.

4.5. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете специалиста во время приема оговаривается непосредственно со специалистом до начала приема.

4.6. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель (законный представитель Потребителя) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу, заведующему отделением либо администратору Организации.

4.7 Рентгенологические исследования проводятся по назначению врача на основании направления согласно Приказу Министерства здравоохранения РФ от 09.06.2020

4.8. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется Потребителю (законному представителю Потребителя) лечащим врачом в доступной для него форме по его желанию. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Потребителю против его воли.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам допускается только с письменного согласия Потребителя или его законного представителя, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. Ответственность за нарушение Правил

5.1. Потребитель несет ответственность за риск наступления неблагоприятных последствий при несоблюдение настоящих Правил, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии его здоровья.

5.2. В случае нарушения Потребителем и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в оказании медицинской помощи при отсутствии риска для жизни и здоровья Потребителя, обращаться в правоохранительные органы, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.3. Нарушением настоящих Правил Потребителем считается:

* самовольное прекращение лечения;
* приме лекарственных препаратов по своему усмотрению;
* одновременное лечение в другой стоматологической клинике без согласования и разрешения лечащим врачом.

5.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам и посетителям Организации, причинение вреда деловой репутации и материального ущерба Организации влекут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.