Утверждаю

Директор ООО «Раритет»

Сундырева С.А.

«01» января 2020 г.

**Режим работы и правила внутреннего распорядка**

**для пациентов клиники стоматологии и косметологии «МД плюс» (ООО «Раритет»)**

**1. Режим работы стоматологической клиники ООО «Раритет».**

1.1 Понедельник – пятница: с 09:00 до 21:00 (назначение последнего Пациента производится на 20:00).

Суббота: с 11:00 до 17:00 (назначение последнего Пациента на 16:00)

Воскресенье – выходной.

**2. Порядок оказания стоматологических услуг.**

2.1 Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д., у Администратора клиники непосредственно, или по телефонам 233-33-33, 216-15-15.

2.2 пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

2.3 День и время приема пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.

2.4 При обращении в Клинику, Пациентов встречает Администратор, который заполняет паспортную часть амбулаторной карты и помогает Пациенту заполнить иную необходимую медицинскую документацию. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, деланными в клинике, либо предоставленными Пациентом клинике для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в регистратуре. При необходимости предоставления Пациентом данных о проведенном стоматологическом лечении, в каких-либо органы и организации, Пациент может взять копии разделов медицинской карты, либо запросить выписку, предупредив Администратора клиники о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня.

2.5 Первый раз пациент является на прием в клинику за 15 минут до назначенного времени для оформления всей необходимой медицинской документации. На все последующие приемы является в клинику строго назначенное время. 2.6 Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить это администратора. В случае опоздания пациента на 15 минут и более, приём отменяется.

2.7 В случаях, когда назначеный Пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало приёма может задержаться.

2.8 В случае непредвиденного отсутствие врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

2.9 Осмотр пациента в клинике стоматологии и косметологии ООО Раритет, с острой болью ведется по мере освобождения соответствующего врача.

2.10 Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

2.11 Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.

2.12 Сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

2.13 После собеседования и клинического осмотра врачом будет предложен план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объём, прогноз лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте клиники, подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе, и после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь Пациента. Вместе с врачом Пациент выбирает метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения экономических возможностей Пациента.

2.14 Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

2.15 Каждая запись в медицинской карте доводится до сведения пациентом и заверяется подписью пациента, что означает его согласие содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.)

2.16 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения ортопантомограммы и других видов рентгенологического исследования, проведения физиотерапевтических процедур, хирургического вмешательства и так далее. В этом случае представитель клиники выписывает соответствующее направление или медицинское заключение.

2.17 Необходимым условием для проведения лечение является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендации врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правила пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

**3. Права пациента**

3.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

– получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов Клиники;

– получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;

– выбирать время приема у врача из имеющегося свободного.;

– на проведение по его просьбе консилиума и консультации других специалистов Клиники;

– ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность Клиники и её сотрудников;

– уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

– выбор врача, выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

– обследование и лечение в условиях соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

– облегчение боли, связанные с заболеванием или медицинским вмешательство, доступными способами и средствами; – сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;

– информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

– отказ от медицинского вмешательства;

– получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а так же на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

– получение медицинских и иных услугах в рамках программ добровольного медицинского страхования;

– непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней и у других специалистов.

3.2 Пациент также обладает всеми иными правами предусмотренными законодательством РФ.

**4. Правила поведение пациента.**

4.1 В день предварительной записи строго назначенное время Пациент прибывает в Клинику. В случае, если пациент не прибывает в клинику в установленное время или опаздывает более чем на 15 минут регистрационного времени следующее предварительная запись делается при внесении аванса в размере 500 руб.

4.2 Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения непереносимости медикаментов и лекарственных препаратах.

4.3 Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.

4.4 При пребывании в клинике не следует оставлять своих вещей без присмотра, персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. В случае обнаружения оставленных кем-либо вещей просьба сообщать об этом администратору.

4.5 Пациенту запрещается:

– алкогольные напитки и наркотики перед посещением клиники;

– приходить в клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой помещениях клинки может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима клиники.

4.6 При нахождении в клинике пациенту запрещается:

– курить;

– распивать спиртные напитки;

– громко разговаривать, повышать голос;

– находиться верхней одежде;

– находиться в обуви без бахил.

**5. Качество услуг. Гарантии.**

5.1Клиника гарантирует Пациенту качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуг и действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательным для подобных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования.

5.2 Пациент осознает и принимает, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительности полезного действия услуг, а именно:

– строгое соблюдение всех рекомендаций и предписание врача;

– явка на приём к врачу в назначенный срок;

– предоставление точной подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесенных имеющихся заболеваниях, непереносимость лекарств, препаратов и процедур, о проводимом вне Клиники лечении;

– информирование врача при первой возможности об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых или дискомфортных ощущений в процессе и после лечения;

– выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги;

– своевременное точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне Клиники (прием медицинских препаратов, диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);

– соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры;

– соблюдение правил внутреннего распорядка Клиники.

5.3 Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правила пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение Пациентом бесплатных профилактических осмотров не реже 1 раза в 6 месяцев.

5.4 Гарантийный срок устанавливается на основании Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях на территории Республики Башкортостан.

**6. Оплата**

6.1 Общая стоимость лечения определяется согласно действующему прейскуранту и отражается в договоре о возмездном оказании стоматологических и косметологических услуг.

6.2 Расчёты за оказанную стоматологическую помощь или косметологическое лечение осуществляется через кассу, банковский терминал или безналичным перечислением на расчетный счет ООО «Раритет».

6.3 Пациент оплачивает лечение после каждого приема у врача, если стороны Договора о возмездном оказании стоматологических и косметологических услуг не договорились об ином.

6.4 Оплата услуг производится в рублях.

**7. Дополнительные условия**

7.1 Медицинские услуги Пациенту оказывается при его лично обращение в Клинику и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг. Если оказываемые пациенту стоматологические услуги оплачиваются Страховой компанией, медицинские услуги оказываются пациенту при его личном обращении в Клинику, предъявлении паспорта и полиса добровольного медицинского страхования и при условии, что он значится в предоставленных Страховой компанией списках Пациентов.

7.2 Врач может рекомендовать отложить оказание услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания (если это будет не связанные с оказанием помощи по жизненным показаниям).

7.3 При возникновении спорных вопросов необходимо обратиться к администратору.

7.4 Свои вопросы и пожелания пациент также может передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами.

7.5 Соглашаясь на оказание услуг пациент подтверждает, что он проинформирован о том, что в помещениях клиники ведётся видеонаблюдение, что против видеонаблюдения пациент не возражает.

7.6 В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур исследований и приём врача клиника просит пациентов отключить мобильные телефоны, так как волны электромагнитного излучения могут нарушить работу мобильного телефона.