**Правила оказания стоматологических услуг в ООО СК «Дуэт»**

(являются приложением к Договору на оказание платных стоматологических услуг)

**1.Порядок оказания услуг.**

В оговоренное время с Пациентом время врач проводит собеседование и осмотр Пациента. Устанавливает предварительный диагноз, определяет цели лечения, методы и возможные варианты лечения, последствия лечения и предполагаемые результаты, степень риска лечения и возможные осложнения и подробно информирует об этом Пациента. По результатам осмотра составляет план лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Клиники, и отражает его в медицинской карте Пациента.

Необходимым условием исполнения договора является согласие Пациента с предложенным планом лечения. Стороны договорились, что такое является также подтверждением того, что Пациент достаточно и в доступной форме информирован о состоянии своего здоровья, о предполагаемых результатах лечения, о характере и степени тяжести этих последствий, о последствиях отказа от предполагаемого лечения, и является выражением добровольного информированного согласия Пациента на предложенное медицинское вмешательство.

Услуги оказываются сотрудниками (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании, и материалами Клиники в соответствии с согласованным планом лечения. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменить план лечения с проведением дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменное разъяснение Пациенту последствий такого отказа.

Пациент согласен с тем, что для обеспечения возможности проведения лечения или повышения качества, может возникнуть необходимость проведения Пациентом специализированных лечебных, профилактических или диагностических мероприятий в других медицинских организациях.

Пациент подтверждает, что ознакомлен с Правилами оказания услуг в Клинике и Прейскурантом Клиники до заключения договора, о чем подтверждает его подпись в Договоре на оказание услуг.

**2.Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи реализуется путем:**

1) соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

2) оказания медицинской помощи пациенту с учетом его фактического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

4) организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;

5) установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;

6) создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противоэпидемического режима и интересов иных лиц работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

**3. Пациент имеет права на:**

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей – специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;

7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

8) отказ от медицинского вмешательства;

9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

А также:

12) получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;

13) выбирать время приема у врача из имеющегося свободного;

14) на проведение по его просьбе консилиума и консультаций у других специалистов клиники;

15) ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность клиники и ее сотрудников;

16) получать ксерокопии медицинских документов или выписку из медицинской карты;

**4. Обязанности Пациента:**

а) предоставлять полную и достоверную информацию о здоровье, заполнив анкету о состоянии здоровья и пояснив врачу написанное в ней;

б) соблюдать все рекомендации и назначения врача, соблюдать режим лечения, правила поведения пациента;

в) предупредить о невозможности посетить назначенное у врача время не менее, чем за 12 часов до приема;

г) заботиться о состоянии своего здоровья.

**5. Врач имеет права:**

а) для уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения направить пациента на дополнительные методы обследования или к другому специалисту;

б) не обслуживать пациента и не ставить диагноз в случае недостаточной информации о здоровье пациента или нужного заключения другого специалиста;

в) не принимать пациента во внерабочее время, если нет угрозы жизни Пациента;

г) не принимать пациента, опоздавшего на прием более чем на 20 минут;

д) не принимать пациента, находящегося в состоянии алкогольного, наркотического или токсикологического опьянения;

е) клиника не оказывает услуги, если у пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания, если врач выявил у пациента аллергические реакции, противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуги.

В случае неблагоприятного исхода лечения, о возможности которого пациент предупрежден врачом **до начала лечения**, повлекшего за собой необходимость удаления зуба, возврат внесенных за лечение зуба денежных средств не производится.

При невозможности визита пациента в оговоренное с клиникой время, пациент обязуется предупредить администраторов клиники за 12 часов до указанного срока и согласовать с ними новый срок посещения. В случае несвоевременного уведомления пациентом (менее, чем за 12 часов до назначенного времени приема) о невозможности явки на прием к врачу, **клиника оставляет за собой право** передать забронированные за данным **пациентом** последующие часы приема другим пациентам.

**6. Качество услуг, гарантии**

Клиника гарантирует Пациенту качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуги 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, имеющихся в клинике.

Клиника принимает на себя обязательство устранить недостатки некачественно оказанных услуг, если эти недостатки обнаружены и удостоверены в течение гарантийного срока, если иное не указано врачом в медицинской карте.

Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут исключить, не могут исключить, не является недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

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

а) строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний врача;

б) явка на прием к врачу в назначенный срок;

в) предоставление клинике точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о проводимости вне Клиники лечений;

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

д) выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги;

е) своевременное и точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне клиники (диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);

ж) соблюдение Правил внутреннего распорядка клиники.

**7. Порядок разрешения споров. Ответственность.**

Споры по договору решаются в досудебном порядке переговоров, и в случае не достижения, сторонами взаимоприемлемого решения в установленном законодательством порядке.

Претензии Пациента составляются письменно и рассматриваются Клиникой в течение 15 рабочих дней. Клиника не принимает к рассмотрению заключения специалистов других клиник.

Порядок рассмотрения претензий в Клинике

1. Претензия пишется Пациентом на имя директора (зам. директора) по лечебной части.
2. Изучаются требования Пациента и медицинская документация Пациента зам. директора по лечебной части и лечащим врачом.
3. По необходимости проводится осмотр Пациента заместителем директора по лечебной части совместно с лечащим врачом, совместное обсуждение.
4. Подготовка ответа Пациенту.

В случае если вопрос не урегулирован, решение вопроса проводится на уровне директора (зам.директора) ООО СК «Дуэт».

Клиника несет ответственность за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору при наличии своей вины.

Пациент несет ответственность в установленном законом порядке за неисполнение обязательств по оплате предоставляемых услуг.

Стороны не несут ответственности за неисполнение своих обязательств по договору, если это произошло вследствие непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и непредотвратимых обстоятельств, а также по иным законным основаниям.

Врач и Клиника не несет ответственность за исход лечения в случае неисполнения Пациентом рекомендаций врача и нарушения установленного режима лечения.

**8. Порядок выдачи медицинских документов**

Каждый Пациент имеет права получить копию медицинской карты. Оригинал не выдается на руки Пациенту, так как является юридическим документом.

Пациент пишет заявление о выдаче ему копии медицинской документации, медицинской карты или выписки из нее на имя директора (зам. директора) с указанием причины и учреждения, куда предоставляется копия или выписка.

Срок подготовки копии документов 5 рабочих дней.