Правила оказания услуг и внутреннего распорядка в ООО «КДМ»

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в ООО «КДМ», время работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Цель деятельности ООО «КДМ» — восстановление и  эффективное сохранение стоматологического здоровья Пациентов. ООО «КДМ» обеспечивает безопасность диагностики и лечения Пациентов и здоровья работников, стремится обеспечить как можно более высокое качество услуг, комфорт и качественный сервис для Пациентов.

1.2. ООО «КДМ» оказывает Пациентам медицинскую помощь в виде платных стоматологических услуг:

* профилактика кариеса, герметизация (запечатывание) фиссур зубов;
* профессиональная чистка зубов, диагностика заболеваний, обучение уходу за полостью рта, подбор гигиенических средств;
* отбеливание зубов;
* лечение, эстетическая реставрация зубов;
* функциональная диагностика (определение причин и механизма развития стоматологических заболеваний и их осложнений);
* сплинт-терапия (депрограммирование мышц нижней челюсти, защита реставраций);
* лечение заболеваний пародонта (опорного аппарата зубов, дёсен);
* зубная и челюстная хирургия, имплантация;
* зубное и челюстно-лицевое протезирование;
* ортодонтическое лечение (исправление зубо-челюстных аномалий, деформаций, прикуса, внешнего вида пациента перемещением зубов);
* лечение заболеваний височно-нижнечелюстного сустава.

1.3. Деятельность ООО «КДМ» регламентируется действующим законодательством, условиями лицензии № ЛО-77-01-018541 от 07 августа 2019 года - бессрочно, а также настоящими Правилами оказания услуг и внутреннего распорядка.

1.4. Услуги оказываются амбулаторно (без госпитализации Пациента) в помещении ООО «КДМ» по адресу: 117447, г. Москва, ул. Дмитрия Ульянова, д. 31, этаж 1, помещение IX, комната 1

1.5. ООО «КДМ» ведёт приём пациентов ежедневно с 9:00 до 21:00. Выходные дни устанавливаются директором. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Текущую информацию о работе специалистов и возможности записи на приём администратор сообщает Пациентам во время записи на приём.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ЛЕЧЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

2.1. Стоматологические услуги в ООО «КДМ» оказываются по предварительной записи, исходя из графика работы врачей, медицинских показаний, пожеланий Пациента и его материальных возможностей. Запись Пациента на стоматологический приём осуществляется в регистратуре (администратором) в порядке очерёдности или по телефонам

2.2. Порядок оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, очерёдность и объём медицинского вмешательства определяются работниками ООО «КДМ» исходя из состояния Пациентов и медицинских показаний. При одинаковых показаниях приоритет отдаётся плановым Пациентам, явившимся на приём по предварительной записи.

2.3. При первом обращении Пациента в ООО «КДМ»  Пациент и ООО «КДМ»  подписывают базовый договор об оказании платных медицинских услуг. Регистратор (администратор) оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по форме, утверждённой директором ООО «КДМ».

Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, даёт разрешение делать рентгеновские снимки, диагностические модели, проводить фото- и видео- регистрацию исходного состояния и результатов лечения на различных этапах, осуществлять любые другие диагностические мероприятия, которые работники ООО «КДМ»  сочтут необходимыми для тщательной диагностики и лечения, а также с целью объективного документирования. Пациент даёт согласие на присутствие и привлечение к диагностике и лечению специалистов ООО «КДМ»  и других медицинских учреждений, участие которых работники ООО «КДМ» сочтут необходимым. Пациент указывает список лиц, которым ООО «КДМ» вправе сообщать сведения о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии его здоровья и иные сведения, полученные в ходе его обследования и лечения (сведения, составляющие врачебную тайну). Указанную информацию Пациент заверяет своей личной подписью.

Для оформления документов Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность. При обращении за помощью в рамках добровольного медицинского страхования необходимо также предъявление страхового медицинского полиса какой-либо из страховых компаний, которая подписала с ООО «КДМ»  соответствующий договор.

2.4. Договор об оказании платных медицинских услуг между Пациентом и ООО «КДМ» действует бессрочно.

2.5. ООО «КДМ», исходя из жалоб и пожеланий Пациента, а также медицинских показаний, разрабатывает план обследования и диагностики и согласовывает его с Пациентом. При наличии медицинских показаний ООО «КДМ» выдаёт Пациенту направление на консультацию в другие медицинские учреждения к аллергологу, иммунологу, эндокринологу, гастроэнтерологу, психоневрологу, остеопату и другим специалистам. Непредоставление необходимых консультационных заключений является основанием к приостановлению действия договора или его расторжению и отказу в оказании услуг.

2.6. По результатам диагностики ООО «КДМ» разрабатывает и согласовывает с Пациентом поэтапный план лечения, в котором определяются характер, объём, время и последовательность проведения медицинских вмешательств. При необходимости длительного комплексного лечения план составляется в письменной форме и подписывается Пациентом. В ординарных случаях план лечения представляется Пациенту и согласовывается в устной форме.

2.7. При необходимости и согласии Пациента на проведение имплантации, ортодонтического или ортопедического лечения Пациент и ООО «КДМ» подписывают дополнительные соглашения.

2.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания услуг) в ООО «КДМ»  является информированное добровольное согласие Пациента. Работники ООО «КДМ» в доступной форме, подробно объясняют Пациентам причины, характер и сущность заболеваний и их осложнений, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, планируемый результат, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.9. Все последующие обращения в ООО «КДМ» Пациент производит согласно согласованному плану, записываясь на приём к специалистам в указанные планом сроки. При необходимости перерыва в лечении Пациент заблаговременно оповещает ООО «КДМ»  для изменения плана лечения и принятия необходимых мер.

2.10. При отказе от запланированного приёма Пациент заблаговременно, не позднее, чем за 12 часов до приёма уведомляет об этом ООО «КДМ»  с помощью SMS-сообщения либо по телефону.

2.11. При необходимости переноса запланированного приёма ООО «КДМ»  своевременно, как минимум за 12 (Двенадцать) часов оповещает Пациента по телефону или с помощью SMS.

2.12. По окончании этапов лечения ООО «КДМ» выдаёт Пациенту под роспись исчерпывающие инструкции и рекомендации, а также врачебные назначения.

2.13. По окончании лечения ООО «КДМ» продолжает обслуживание Пациента. Пациенту выдаются гарантийные обязательства с графиком контрольных осмотров. На периодических контрольных осмотрах ООО «КДМ» определяет состояние гигиены полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяет выполнение Пациентом врачебных рекомендаций и назначений, осуществляет диагностику вновь появившихся стоматологических заболеваний, проводит сервисное обслуживание зубных реставраций и протезов.

Обслуживание Пациента на этапе наблюдения оплачивается Пациентом согласно прейскуранту, действующему на момент оказания услуг.

**3. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

3.1. Основным медицинским документом пациента ООО «КДМ»  является медицинская карта амбулаторного больного (история болезни). В ней регистрируются данные документа, удостоверяющего личность, исходное состояние Пациента, диагнозы заболеваний, ход и результаты обследования и лечения.

3.2. Все полученные в клинике или предоставленные Пациентом диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и другие) прилагаются к истории болезни и являются её неотъемлемой частью. Срок и порядок хранения медицинских документов в ООО «КДМ»  определяется действующим законодательством. Хранение медицинских документов на дому, передача их Пациенту, в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

3.3. ООО «КДМ» информирует Пациента о состоянии его здоровья для принятия Пациентом решения о согласии на медицинское вмешательство или отказе от него.

3.4. ООО «КДМ»  гарантирует конфиденциальность полученной информации. Сведения, представляющие собой по закону врачебную тайну, могут быть сообщены только самому Пациенту, доверенным лицам, вписанным в амбулаторную карту Пациента, и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. С согласия Пациента допускается использование сведений, полученных в ходе его обследования и лечения, работниками ООО «КДМ» в объёме, необходимом для всестороннего и качественного обследования и лечения, с целью объективного документирования, а также в научных и образовательных целях. Допускается предоставление этих сведений без согласия Пациента только по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.5. По письменному заявлению Пациента работники ООО «КДМ» могут подготовить выписку из истории болезни (эпикриз), консультационное заключение, какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа. ООО «КДМ» оказывает услуги по оформлению медицинских документов в течение пяти рабочих дней. Пациент оплачивает эти услуги согласно действующему прейскуранту.

**4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

4.1. Стоимость стоматологических услуг определяется согласно действующему на день оказания услуг прейскуранту.

4.2. Расчеты за стоматологические услуги осуществляются в форме предоплаты, частичной предоплаты и постоплаты в зависимости от вида оказываемых стоматологических услуг.

4.3. Оплата производится в рублях за наличный и безналичный расчет.

4.4. По всем гарантийным случаям работы выполняются безвозмездно

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

Обязанности пациента:

5.1 своевременно сообщать Исполнителю всю достоверную информацию, необходимую для планирования и осуществления лечения;

5.2 неукоснительно выполнять все врачебные назначения и рекомендации;

5.3 немедленно извещать лечащего врача обо всех осложнениях или иных отклонениях, возникших в процессе лечения;

5.4 вести себя корректно по отношению к сотрудникам Исполнителя;

5.5 своевременно являться на прием, а при невозможности явки предупредить об этом Исполнителя не менее чем за 24 часа до времени приема;

5.6 входить в лечебные кабинеты исключительно в бахилах и без верхней (уличной) одежды;

5.7 полностью оплатить услуги, оказанные Исполнителем, на условиях и в сроки, указанные в п.2 Договора.

Права пациента:

5.8 на предоставление информации о плане обследования и лечения;

5.9 ознакомления с документами, подтверждающими квалификацию врача и наличие необходимых разрешений и лицензий на оказание медицинских услуг Исполнителем;

5.10 на выбор дня и времени явки на прием в соответствии с режимом работы Исполнителя с учетом расписания работы и занятости времени персонала Исполнителя;

5.11 Пациент имеет право в любой момент отказаться от SMS информирования путём письменного отказа в свободной форме (см. п.6.1.).