Утверждаю:

Директор ООО

«Династия Зуевых»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_г.

**Правила**

 **внутреннего распорядка для пациентов**

 **Общества с ограниченной ответственностью**

**«Династия ЗУЕВЫХ»**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в медицинской организации ООО «Династия Зуевых», время работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов, сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты.

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Цель деятельности ООО «Династия Зуевых» - максимально возможное восстановление и как можно более длительное и эффективное сохранение стоматологического здоровья Пациентов; обеспечение безопасности диагностики и лечения Пациентов и здоровья сотрудников, обеспечение как можно более высокого качества услуг и комфорта для Пациентов.

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

* диагностика стоматологических заболеваний;
* лечение кариеса постоянных зубов и его осложнений;
* лечение кариеса молочных зубов и его осложнений
* профилактика кариеса, герметизация (запечатывание) фиссур зубов;
* эстетическая реставрация зубов;
* ортопедическое лечение;
* оказание неотложной стоматологической помощи;
* профессиональная гигиена полости рта, обучение уходу за полостью рта, индивидуальный подбор гигиенических средств;
* лечение десен;
* лазерная стоматология;
* стекловолоконное армирование;
* отбеливание зубов;
* установка назубных украшений;

1.3. Деятельность ООО «Династия Зуевых» регламентируется ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011г. № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», другими нормативно-правовыми актами РФ, лицензией № ЛО-57-01-001418 от 25.12.2019 г. и настоящими Правилами оказания услуг и внутреннего распорядка.

1.4. Услуги оказываются амбулаторно (без госпитализации Пациента) в помещениях ООО «Династия Зуевых» по адресу: г. Орел, ул.Лескова, д.3, Лит.А, пом.1а

1.5. ООО «Династия Зуевых» ведёт приём пациентов: понедельник - пятница с 9:00 до 20:00, суббота с 9:00 до 15:00. Выходной день воскресенье. 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 «Династия» оказываются по предварительной записи, исходя из графика работы врачей, медицинских показаний, пожеланий Пациента и его материальных возможностей. Запись Пациента на стоматологический приём осуществляется администратором в порядке очерёдности или по телефонам: 8(4862)-430-330; моб. 8-900-483-55-55.

2.2. Порядок оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, очерёдность и объём медицинского вмешательства определяются специалистами ООО «Династия Зуевых», 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 «Династия Зуевых» Пациент и ООО «Династия Зуевых» подписывают типовой договор возмездного оказания медицинских услуг. Администратор оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по форме, утверждённой директором ООО «Династия Зуевых».

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

2.4. Договор возмездного оказания медицинских услуг между Пациентом и ООО «Династия Зуевых» действует бессрочно.

2.5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания услуг) в ООО «Династия Зуевых» является подписание уведомления о последствиях несоблюдения указаний медицинского учреждения, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия Пациента на лечение, заполнение анкеты состояния здоровья пациента. Врачи ООО «Династия Зуевых» 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.

2.6. По результатам диагностики врачи ООО «Династия Зуевых» разрабатывают и согласовывают 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.

При вскрытии неизвестных ранее обстоятельств или наступлении событий, влияющих на состояние здоровья Пациента (травмы, болезни, хирургические операции, дорожно-транспортные происшествия, беременность, госпитализация и др.) или возможности ООО «Династия Зуевых» по оказанию услуг, Пациент и ООО «Династия Зуевых» согласовывают изменения плана лечения или новый план лечения.

2.7. При необходимости и согласии Пациента на проведение лечения Пациент и ООО «Династия Зуевых» подписывают дополнительные соглашения.

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

2.9. При отказе от запланированного приёма Пациент заблаговременно, не позднее, чем за 12 часов до приёма уведомляет об этом сотрудников ООО «Династия Зуевых» по телефону: 8(4862)430-330, моб: 8-900-483-55-55. Повторный пропуск приёма без заблаговременного уведомления может явиться основанием для расторжения договора и прекращения оказания услуг.

2.10. По окончании этапов лечения Пациент знакомится с исчерпывающими инструкциями и рекомендациями, а также врачебными назначениями, которые указываются в его медицинской карте и подписывается под ними.

2.11. По окончании лечения ООО «Династия Зуевых» продолжает наблюдение Пациента. Пациенту выдаются гарантийные обязательства. На периодических контрольных осмотрах врачи ООО «Династия Зуевых» определяют состояние гигиены полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяет выполнение Пациентом врачебных рекомендаций и назначений, осуществляет диагностику вновь появившихся стоматологических заболеваний.

Врачебные манипуляции 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 «Династия Зуевых» является медицинская карта стоматологического больного (история болезни). В ней регистрируются данные паспорта, исходное состояние Пациента, диагнозы заболеваний, ход и результаты обследования и лечения.

3.2. Все полученные в клинике или предоставленные Пациентом диагностические материалы прилагаются к истории болезни и являются её неотъемлемой частью. Срок и порядок хранения медицинских документов ООО «Династия Зуевых» 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 «Династия Зуевых» 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, сотрудниками ООО «Династия Зуевых» 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.

3.4. По письменному заявлению Пациента сотрудники ООО «Династия Зуевых» могут подготовить выписку из истории болезни, консультационное заключение, какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа. ООО «Династия Зуевых» оказывает услуги по оформлению медицинских документов в течение семи рабочих дней.

**4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

4.1. Стоимость услуг для Пациентов ООО «Династия Зуевых» устанавливается директором. Действующий прейскурант представляется в наглядной и доступной для Пациента форме.

4.2. Терапевтические стоматологические услуги оплачиваются Пациентом непосредственно после каждого приема у врача в размере полной стоимости фактически оказанных в данное посещение услуг. Пациент вносит оплату в размере 100% стоимости ортопедических стоматологических медицинских услуг в день фактического завершения всех этапов работы. Оплата оказанных услуг производится посредством наличного расчета.

4.3. В случае если «Пациент» указан в списках организации, с которой ООО «Династия Зуевых» заключило договор об оказании медицинских услуг, этот договор на момент оказания услуги Пациенту действителен и не приостановлен, стоимость услуг не превышает установленного для Пациента финансового лимита, выполнены другие условия договора между ООО «Династия Зуевых» и этой организацией, оплата услуг производится этой организацией в порядке, предусмотренном договором между ООО «Династия Зуевых» и этой организацией.

4.4. В случае если Пациент заключил договор добровольного медицинского страхования со страховой компанией, которая заключила с ООО «Династия Зуевых» договор на оказание медицинских услуг застрахованному контингенту, эти договоры на момент оказания услуги Пациенту действительны и не приостановлены, Пациент указан в списках страховой компании и предъявил страховой медицинский полис, услуги, оказанные в рамках программ медицинского страхования для данного Пациента, оплачиваются страховой компанией в порядке, предусмотренном договором между ООО «Династия Зуевых» и страховой компанией.

Если оказанные Пациенту услуги не входят в страховую программу или не выполнены другие условия настоящего пункта, Пациент оплачивает услуги собственными средствами.

4.5. Стоимость услуг ООО «Династия Зуевых» и условия расчётов для клиентов страховых компаний и других организаций, заключивших договор с ООО «Династия Зуевых» на медицинское обслуживание застрахованных лиц или своих сотрудников, определяются соответствующим договором.

4.6. В случае нарушения Пациентом обязательств перед ООО «Династия Зуевых» предусмотренных типовым договором возмездного оказания медицинских услуг, неустойку он уплачивает собственными средствами.

4.7 Дополнительные обследования, консультации, лечебные и реабилитационные мероприятия в других медицинских учреждениях, выписанные лекарства Пациенты оплачивают самостоятельно согласно правилам, принятым в этих учреждениях или аптеках.

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

5.1. Пациенты ООО «Династия Зуевых» обладают всеми правами, предусмотренными действующим законодательством РФ.

5.2. При наличии в штате ООО «Династия» двух и более врачей одной специальности Пациент вправе выбрать любого из них. По согласованию с директором ООО «Династия Зуевых» врач может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

При записи на приём администратор учитывает график работы специалистов, график отпусков, плановые командировки, мероприятия по повышению квалификации врачей и другие мероприятия. В случае болезни врача, внеочередном отпуске, а также при невозможности работы выбранного Пациентом врача по другим причинам, ООО «Династия Зуевых» предлагает Пациенту лечение у другого врача. Пациент вправе отказаться от лечения у другого врача.

5.3. Пациент имеет право ознакомиться с действующим прейскурантом. ООО «Династия Зуевых» информирует Пациента о стоимости диагностики и планируемого лечения, а также обо всех изменениях стоимости услуг. На каждом приёме врач, исходя из стоимости запланированных на следующий приём услуг, сообщает Пациенту ориентировочную сумму, которую Пациенту предстоит заплатить на следующем приёме.

5.4. Пациент вправе запросить любую интересующую его информацию о состоянии его здоровья и предложенным методам лечения. Консультации специалистов оплачиваются Пациентом согласно действующему прейскуранту.

5.5. Пациент обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении ООО «Династия Зуевых», при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы. Запрещается вход с собаками и другими животными. Запрещается вход в ООО «Династия Зуевых» на роликах или с велосипедами.

5.6. Пациент обязан соблюдать нормы поведения в общественных местах, принятые на территории РФ. Пациент обязан обращаться к сотрудникам и Пациентам ООО «Династия Зуевых» в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику.

5.7. Запрещается мешать работе врачей и персонала ООО «Династия Зуевых», входить в лечебные кабинеты без приглашения сотрудника ООО «Династия Зуевых», включать на большую громкость телевизоры, радиоприёмники, другую аудиоаппаратуру, слишком громко разговаривать. На время приёма Пациент обязан перевести мобильные телефоны в режим вибрация/без звука.

5.8. В помещении и близлежащей (15 метров) территории ООО «Династия Зуевых» запрещается курить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.

5.9. Запрещается наносить ущерб имуществу ООО «Династия Зуевых» и других Пациентов.

5.10. Пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания администратора.

5.11. ООО «Династия» вправе отказаться от приёма Пациента в случаях:

• непредоставления Пациентом паспорта, затребованных врачами ООО «Династия Зуевых» консультационных заключений других специалистов и других документов;

• медицинских противопоказаний (особо опасные инфекции, острые или обострения хронических инфекционных, соматических, психических заболеваний);

• если в процессе оказания услуг может возникнуть угроза жизни или здоровью Пациента, сотрудников ООО «Династия Зуевых» или окружающих.

• нарушения или невыполнения Пациентом врачебных рекомендаций и назначений;

• нарушения Пациентом сроков записи на приём, определённых планом лечения, пропуска приёмов;

В этих случаях приём по возможности переносится на другое время, при невозможности - откладывается на неопределённый срок. Запись пациента производится после устранения обстоятельств, приведших к невозможности приёма, исходя из графика работы врачей.

5.12. ООО «Династия Зуевых» представляет гарантии на работу согласно Положению «Об установлении гарантийного срока при оказании стоматологической помощи в ООО «Династия Зуевых»», утвержденного директором ООО «Династия Зуевых», с которым можно ознакомиться в свободном доступе в помещениях ООО «Династия Зуевых».

ООО «Династия Зуевых» вправе сократить сроки гарантии на все виды работ на 50 % в случае несоблюдения Пациентом в полном объеме всех назначений и рекомендаций лечащего врача; в случае неявки Пациента на обязательный профилактический осмотр и профессиональную гигиену полости рта не реже 1 раза в 6 месяцев, при отсутствии иных указаний лечащего врача в медицинской карте Пациента.

5.13. ООО «Династия Зуевых» вправе расторгнуть договор и отказаться от обслуживания Пациента в случаях:

• неоднократного нарушения или невыполнения Пациентом врачебных рекомендаций и назначений;

• предоставления Пациентом ложных сведений о состоянии своего здоровья;

• неоднократного пропуска Пациентом приёмов без заблаговременного уведомления администратора ООО «Династия Зуевых»;

• появления у Пациента финансовой задолженности перед ООО «Династия Зуевых»;

• нарушения условий договора возмездного оказания медицинских услуг и приложений к нему, настоящих правил, а также действующего законодательства.

5.15. Совершение Пациентом противоправных действий (оскорбление сотрудников ООО «Династия Зуевых», угрозы, попытка причинения им те­лесных повреждений, порчи имущества ООО «Династия Зуевых» или других Пациентов, создание помех работе медицинских работников и другие противоправные деяния) влечёт за собой гражданскую, административную или уголовную ответствен­ность. ООО «Династия Зуевых» вправе преследовать нарушителей в судебном порядке, требуя возмещения имущественного и морального вреда, а при совершении хулиганских действий с при­чинением те­лесных повреждений или оскорблении - требуя при­влечения виновных к уголовной ответственности (ст. 5.61 «Оскорбление» КоАП РФ; ст. 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»; ст. 213 УК РФ «Хулиганство»).

5.16. Пациент вправе обжаловать действия сотрудников ООО «Династия Зуевых» в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

**6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1. ООО «Династия Зуевых» и Пациент прилагают все усилия для достижения поставленной цели - максимально возможного восстановления и сохранения стоматологического здоровья Пациента. При возникновении спора, ООО «Династия Зуевых» и Пациент стремятся разрешить его путём переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением и учитывая возможности и интересы друг друга.

6.2. При появлении у Пациента жалобы (претензии) Пациент составляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет администратору ООО «Династия Зуевых». В претензии должны быть указаны:

• предмет претензии;

• фамилия сотрудника ООО «Династия Зуевых», работа или поведение которого вызвала претензию;

• дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;

• другая информация, важная с точки зрения Пациента;

• дата предъявления претензии;

• адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда Пациенту было бы удобно получить устные объяснения;

• телефон и другие способы связи с Пациентом для получения дополнительной информации.

Администратор ООО «Династия Зуевых» делает копию принятой претензии, заверяет своей подписью, ставит дату предъявления претензии и выдаёт заверенную копию Пациенту.

6.3. Все жалобы Пациентов рассматриваются директором ООО «Династия Зуевых» в течение десяти дней со дня предъявления претензии. ООО «Династия Зуевых» вправе вести аудио- и видеозапись всех мероприятий по выяснению предмета претензии, обстоятельств и степени ответственности сотрудников ООО «Династия Зуевых», а также привлечь к рассмотрению претензии адвоката.

6.4. Свой ответ на претензию ООО «Династия Зуевых» сообщает только лично Пациенту, а в установленных законом случаях - попечителям. Присутствие при этом третьих лиц возможно только при предъявлении юридически оформленной доверенности.

6.5. При подтверждении вины сотрудников ООО «Династия Зуевых» директор принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе Пациента, приносит Пациенту свои извинения, а также в добровольном порядке возмещает Пациенту причинённый ущерб (при его наличии) и за свой счёт устраняет недостатки.

ООО «Династия Зуевых» делает всё возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями Пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими требованиями, и другими объективными факторами. Недопустимо сокращение срока устранения недостатков за счёт ущемления прав других Пациентов.

6.6. Споры, не разрешённые в претензионном порядке, подлежат разрешению в судебном порядке согласно действующему законодательству.