**«УТВЕРЖДАЮ»**
 Генеральный директор

 ООО «БНЛ-П»

 ООО «БНЛ-Л»

 ООО «БНЛ Клиник»
 С.С. Бобышев

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ
В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ**

**ООО « БНЛ-П», ООО «БНЛ-Л», ООО «БНЛ Клиник»**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг ООО «БНЛ-П», ООО «БНЛ-Л», ООО «БНЛ Клиник»
2. Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются клиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической, зубопротезной помощи в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.
3. Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется при наличии лицензии.
4. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются:

 - добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу;

 - оказание платных медицинских услуг иностранным гражданам, не подлежащим обязательному медицинскому страхованию на территории Российской Федерации.

1. Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.
2. Клиника обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении клиники, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг и иные сведения о платных услугах.
3. Предоставление платных медицинских услуг оформляется в обязательном порядке договором оказания платных медицинских услуг, и документами, указанных в п.16.1. настоящих Правил. (Письменная форма договора в соответствии со ст. 161 ГК РФ).
4. Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Клиники. В случае если Пациент не можете явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки по телефонам клиники, в которую записался.
5. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
6. Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;
7. График работы врачей Клиники и часы их работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику. Часы работы Клиники: понедельник- воскресенье – с 9.00 до 21.00 час.
8. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
9. **Врач на консультации и приеме:**

- проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации к врачам-специалистам;

 - предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;

- предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, предлагает возможные варианты, методы лечения, информирует о возможных последствиях при выборе того или иного метода лечения, а так же о последствиях в случае отказа от лечения, о противопоказаниях, рисках, о возможных осложнениях и особенностях, дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- информирует о гарантийных сроках на стоматологическое лечение;

- оформляет согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;

- согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.

- предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.

- проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил использования, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечении, отказ от необходимо эндодонтического, ортопедического и хирургического лечения, настаивание Пациента на выборе заведомого неверного метода исполнении услуги, могут снизить качество проводимо лечения.

- по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований;

- отказать Пациенту в плановом приеме, в том числе в случае опоздания Пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;

1. **Клиника обязана:**

- оказать Пациенту медицинскую помощь, если неоказание помощи создает реальную угрозу причинения серьезного вреда здоровью пациента, его жизни и здоровью окружающих;

- врач обязан оказать медицинскую помощь в соответствии с имеющимися знаниями в области медицины и наличием документа, который подтверждает его правовой статус. Услуга оказывается в согласованные с Пациентом сроки. Срок выполнения услуги может быть продлён: если оказание услуги в указанные сроки невозможно по независящим от сторон причинам; в случае возникновения необходимости в дополнительном лечении или обследовании; если Пациент своими действиями препятствует оказанию услуги.

Отказ медицинской организации от заключения договора при наличии возможности предоставить потребителю (Пациенту) соответствующие услуги не допускается, кроме обстоятельств, указанных в п.11 настоящих Правил.

1. **Клиника имеет право:**
	* **- отказать Пациенту в заключение Договора оказания платных медицинских услуг (отказать в предоставлении услуг) или расторгнуть этот Договор в одностороннем порядке в следующих случаях и/или при наличии следующих обстоятельств:**

- невозможность предоставления услуг/услуги по причине отсутствия в штате соответствующего специалиста;

- недостаточности квалификации или профессиональных навыков/ опыта врача;

- повышенных эстетических требованиях Пациента к результатам работы;

- Клиника не располагает необходимыми техническими возможностями для оказания должного вида медицинской стоматологической помощи;

- врач не в состоянии установить с Пациентом терапевтическое сотрудничество, согласовать с ним план лечения, его цену и т.п.;

- невозможность соблюдения сроков предоставления медицинских услуг, заявленных Пациентом;

- выявлении противопоказаний к данному виду услуги;

- невыполнении предписаний и рекомендаций врача: несоблюдения Пациентом предписаний, режима, диеты, выполнения определенных процедур и т. д. (ст. 13 Закона о защите прав потребителей, ст. 401 ГК РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан);

- нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; ( ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);

- неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время; Пациент, опоздавший на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, может получить данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Клиники;

- настаивании Пациента на лечение (и получение такого лечения), не предусмотренного планом лечения, если это по мнению врача приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные Клиникой (Исполнителем) к моменту расторжения Договора на оказание платных медицинских стоматологических услуги;

- несвоевременной и (или) неполной оплате услуги Пациентом;

- если Пациент не дает согласия: на подписание Договора с Клиникой на оказание медицинских услуг; на подписание ИДС; на заполнение Анкеты и заверения данных своей подписью; на согласование плана лечения и др. необходимых для оказания медицинской помощи документов; на превышение суммы оказываемых услуг в случаях необходимости внесения изменений в план лечения, изменения методов лечения и проведения дополнительных медицинских мероприятий (ст. 33 Закона о защите прав потребителей) и т.п.

- Пациент не предоставляет документы о ранее проведенном лечении если в них имеется необходимость;

- Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;

- Пациент демонстрирует неуважительное, оскорбительное поведение в отношении сотрудников Клиники и/или пациентов Клиники;

* + **Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.**
1. **Пациент обязан:**

**соблюдать Правила поведения в Клинике, а именно:**

- при первом посещении прийти в Клинику за 20 минут до начала приема врача, с целью ознакомления с условиями Договора о предоставлении платных стоматологических услуг и другими документами Клиники, в том числе: Правилами предоставления платных стоматологических услуг в Клинике, Порядком рассмотрения обращений граждан в Клинике, Положением о гарантийных сроках, Порядком ознакомления пациентов с медицинской документацией отражающими состояние их здоровье и др.;

- до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и врачу Клиники;

- удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;

- ознакомиться и заполнить вместе с администратором и/или врачом следующие медицинские документы: Медицинскую амбулаторную карту стоматологического пациента; Информированное Добровольное Согласие на стоматологическую услугу; План лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; Договор на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости. Подтвердить личной подписью ознакомление и согласие с содержанием вышеуказанных документов.
Отказ от подписи документов удостоверяется подписями лечащего врача и администрацией Клиники;

- быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;

- своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Клиники;

- во время нахождения в Клинике уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

- посещать Клинику в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;

- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;

- не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

- соблюдать правила пожарной безопасности;

- строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;

- принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;

- в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

 **Cоблюдать запреты:**

- не иметь при себе крупногабаритные предметы;

- не находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;

- не курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;

- громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;

- не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;

- не выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;

- не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

- не размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;

- не производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;

- не выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- не находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;

- не преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику;

- на доступ в помещения Клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, со внешним видом, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;

1. **Пациент имеет право на:**

- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможными видами мед. вмешательства, его последствиями и результатами);

- оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;

- получение выписок и копий медицинских документов; копии лицензий Клиники, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов и иных открытых сведений о Клинике;

- на выбор врача с учетом его согласия;

- на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;

- на выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;

- на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Клинике всех понесенных ею расходы, связанных с исполнением этого Договора;

- на личное обращение в Клинику с жалобой, претензией, предложением, заявление и т.п. На получение ответа на свое обращение.

1. Пациент оплачивает оказанные услуги за наличный расчет, путем внесения денежных средств в кассу Клиники или банковской картой. Пациент обязан произвести оплату в соответствии с условиями Договора на оказание стоматологических слуг.
Порядок расчетов за услуги по ортопедической стоматологии, ортодонтии и имплантации: Пациент до начала лечения вносит аванс в размере не мене 50% от общей стоимости работ, рассчитанной лечащим врачом, по окончании лечения производится окончательный расчет. Пациент вправе внести аванс в размере 100% от стоимости лечения. Если сумма аванса превысила стоимость лечения, пациенту возвращается излишне уплаченная сумма. Если стоимость лечения превышает размер внесенного аванса, Пациент вносит недостающую сумму.
 Оплата услуг по терапевтической и хирургической стоматологии ( за исключением имплантации) производится по факту в день получения услуги.
В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. В этом случае Клиника обязана незамедлительно сообщить об этом Пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив Клинике фактически понесенные расходы. Если Пациент не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в Плане лечения, что удостоверяется подписью Пациента.
2. По окончанию лечения и выполнения всех условий договора Клиника дает Пациенту гарантию сроком, утвержденным Клиникой в соответствии законодательством РФ в данной сфере и Положением о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике.
 Гарантийный срок подразумевает, в том числе, согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения. Гарантийные обязательства Пациента аннулируются в случае несоблюдения им условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой клинике и др. случаях, указанных в Положение о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике.
3. Пациент вправе в любое время отказаться от лечения в Клинике. Ему возвращается оплаченная денежная сумма за вычетом стоимости проделанной работы, включая стоимость снятия ортопедической конструкции.
4. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объёме (ст. 781 ГК РФ).
5. В случае неявки Пациента на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.
6. В случае отказа Пациента от окончания лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, гигиены полости рта, а также при неявке на очередной профилактический осмотр гарантийные обязательства на уже проведенное лечение аннулируются.
7. Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, в соответствии с принятыми стандартами, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (не прогнозируемый исход).