**Правила оказания медицинских услуг**

**в КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника»**

Настоящие правила определяют порядок, условия, права и обязанности, ответственность сторон при взаимоотношениях врач - пациент или пациент - лечебно профилактическое учреждение при оказании стоматологической помощи и являются обязательными для обеих сторон.

Правила разработаны в соответствии с «Основами законодательства РФ об охране здоровья населения», Законом «О защите прав потребителей», Законом «О санитарно- эпидемиологическом благополучии населения», Положением «Об учреждении здравоохранения» и утверждены главным врачом.

КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника» является учреждением государственной формы собственности и работает в соответствии с Уставом, положением о стоматологической поликлинике утвержденным руководителем, а также лицензией. № ЛО- 25-01-002073 выданной от 20 февраля 2014 г.

Учреждение работает в соответствии с законодательными и нормативными актами в области здравоохранения, действующими на территории РФ.

Стоматологическая помощь взрослому и детскому населениюв  оказывается на основании следующих нормативных документов:

Приказ МЗ и СР РФ от 7 декабря 2011 г. № 1496-Н «Об утверждении Порядка оказания медицинской

помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

Приказ МЗ и СР РФ от 03 декабря 2009 г. № 946-н «Об утверждении Порядка оказания медицинской

помощи детям, страдающими стоматологическими заболеваниями»;

Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам РФ, проживающих на

территории Приморского края, медицинской помощи на 2015 г. и на плановый период 2016-2017 гг.

(Постановление Администрации Приморского края от 29 января 2015 г. № 22-ПА),\*

КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника» оказывает стоматологические услуги:

**Доврачебная медицинская помощь по**

* *сестринскому делу;*
* *стоматологии;*
* *стоматологии ортопедической;*
* *физиотерапии;*
* *рентгенологии.*

**Амбулаторно-поликлиническая медицинская помощь, в том числе:**

***а. при осуществлении первичной медико - санитарной помощи по:***

* *контролю качества медицинской помощи;*
* *общественному здоровью и организации здравоохранения;*
* *стоматологии;*
* *стоматологии детской;*
* *экспертизе временной нетрудоспособности;*

***в. при осуществлении специализированной медицинской помощи по:***

* *контролю качества медицинской помощи; общественному здоровью и организации здравоохранения; ортодонтии;*
* *стоматологии ортопедической; стоматологии терапевтической; стоматологии хирургической; экспертизе временной нетрудоспособности.*

**Все специалисты имеют сертификаты соответствия по указанным специальностям.**

Режим работы учреждения утверждается руководителем и вывешивается на видном месте.

Режим работы учреждения обязателен к исполнению для всех сотрудников и пациентов.

Обследование и лечение пациентов проводится в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

Стоматологическая поликлиника организует лечебно-диагностический процесс в соответствии с современными требованиями к предоставлению медицинской услуги и научными достижениями в области стоматологии.

Стоматологическая поликлиника предоставляет услуги надлежащего качества в соответствии с технологиями, утвержденными МЗ РФ и разрешенными к применению на территории РФ.

Ответственность за применяемые технологии в данном лечебном учреждении возлагается непосредственно на лечащего врача.

Применение технологий, не утвержденных МЗ РФ в ЛПУ запрещено.

Врач, использующий новые технологии, предложенные образовательными учреждениями, обязан поставить в известность руководителя учреждения и предъявить методики по новым технологиям.

При оказании стоматологической помощи используются только сертифицированные стоматологические материалы и лекарственные средства.

Помощь оказывается на оборудовании, соответствующем требованиям безопасности, которое проходит периодическую поверку, а средства измерения метрологический контроль 1 раз в год.

Применяемые методы диагностики, лечения, используемые лекарственные средства должны соответствовать медицинским показаниям и объективному состоянию пациента на момент оказания медицинской помощи и применяться при условии его (пациента) информационного согласия (или согласия его законных представителей).

При изменении плана лечения и стоимости пациент ставится в известность и дальнейшее лечение производится только с его согласия. С прейскурантом цен пациент знакомится у кассира или в «Уголке потребителя».

Сроки лечения устанавливаются индивидуально и зависят от поставленного диагноза, объема лечения, сложности, особенностях зубочелюстной системы пациента и его состояния здоровья и могут меняться в течение оказания стоматологической услуги как в сторону увеличения, так и в сторону уменьшения, о чем предупреждается пациент.

Стоматологическая поликлиника праве отказаться от выполнения медицинской услуги, если пациент настаивает на проведении манипуляций или требует выполнения объемов, не предусмотренных методиками и технологиями, утвержденными МЗ РФ, и влекущих нежелательные последствия.

**Стоматологическая поликлиника не несет ответственности за возникновение осложнений и качество лечения при:**

невыполнении врачебных назначений (отказ родителей, законного представителя); '

* отказе от дополнительных, необходимых для постановки диагноза и назначения адекватного лечения, исследований;
* нарушении противоэпидемического и санитарно-гигиенического режима;
* невыполнении настоящих правил;
* сокрытии информации (в т.ч. о ребенке), необходимой для постановки диагноза или адекватного лечения;
* позднем обращении;
* самолечении;
* возникновении патологических реакций ранее не регистрируемых' у пациента на те или иные препараты и материалы.

ЛПУ вправе отказать пациенту в плановом лечении при нарушении им режима работы учреждения или правил внутреннего распорядка, с которыми пациент знакомится заранее.

Стоматологическая поликлиника вправе переназначить опоздавшего на прием пациента на другой день при наличии у врача свободного времени.

При выполнении всех рекомендаций лечащего врача поликлиника гарантирует качество выполнения технологий оказания медицинской помощи, своевременного оказания медицинской помощи по разрешенным лицензией видам медицинской деятельности.

**ЛПУ гарантирует выполнение противоэпидемических мероприятий в рамках лечебного учреждения(обслуживаемой территории) в соответствии с требованиями нормативных документов МЗ РФ к санитарно- противоэпидемическому режиму ЛПУ.**

Стоматологическая поликлиника проводит анализ результатов проведенного лечения, оценивает результат проведенного лечения.

По требованию пациента (законного представителя) выдает информацию о медицинских вмешательствах, ксерокопии медицинских документов (стоимость ксерокопии зависит от трудозатрат).

***Пациент:***

* знакомится с настоящими правилами оказания медицинской помощи в КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника»;
* вправе требовать от КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника» предоставления полной и достоверной информации об условиях предоставления медицинских услуг, о квалификации специалистов, выполняемых услугах;
* выполняет рекомендации лечащих врачей и среднего медицинского персонала.
* предоставляет информацию о состоянии своего здоровья, необходимую для качественного планирования и оказания медицинской помощи;
* в процессе лечения, извещает врача обо всех изменениях в состоянии здоровья, принимаемых лекарственных препаратах;
* своевременно, без опозданий является на прием, при невозможности явиться на прием заранее предупреждает врача через дежурного медрегистратора;
* пациенты, явившиеся на прием с опозданием, не принимаются в этот день врачом и назначаются на свободное у врача время по согласовании с пациентом;
* при возникновении претензий и разногласий с лечащим врачом обращается к зав.отделением, зам.главного врача, главному врачу;
* подтверждает личной подписью предоставленную ему информацию, согласие на медицинское вмешательство, получение медицинской помощи (в договоре, листе- согласовании, в информированном согласие на медицинское вмешательство);
* При наличии обоснованных претензий к качеству оказания медицинских услуг пациент вправе требовать:
* выполнения дополнительного лечения или диагностических исследований за счет учреждения;
* выполнения услуги другим специалистом.

**При оказании медицинской услуги с пациентом заключается договор, в котором предусматриваются все детали взаимоотношений КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника» -пациент.**

Основанием заключения договора является Постановление Правительства РФ от 13.01.96 г. № 27 «Об утверждении правил оказания платных медицинских услуг в учреждениях здравоохранения, ГК РФ.

При отказе пациента засвидетельствовать личной подписью знание и понимание настоящих правил, учреждение вправе отказать пациенту в оказании плановой помощи.

При расторжении договора пациент обязан оплатить выполненные услуги ЛПУ.

Информация о выполняемых услугах и специалистах, оказывающих стоматологическую помощь, предоставляется пациенту через дежурного медрегистратора в день обращения.

**При оказании стоматологической помощи специалисты поликлиники информируют пациента:**

* о методах диагностики, лечения, их особенностях;
* индивидуально подбирают лекарственные препараты;
* о возможных осложнениях, связанных с состоянием здоровья пациента, манипуляциями или медикаментозной терапией;
* об особенностях оказываемых стоматологических услуг;
* о последствиях и нежелательных результатах местной анестезии;
* медицинская услуга относится к категории опасных и возможные осложнения в процессе лечения зависят не только от медицинского вмешательства, но и от состояния организма и его компенсаторными возможностями;
* знакомят с индивидуальным прогнозом каждого пациента на основании его объективного осмотра и информации о его общем состоянии здоровья при условии выполнения рекомендаций лечащего врача;
* предупреждают пациентов обо всех причинах возможного снижения качества оказываемых услуг.
* при не достижении желаемого результата в результате проведенного лечения по согласованному плану, ставят в известность пациента, объясняют причины, при необходимости приглашают консультантов;
* о всех последствиях в развитии настоящего заболевания в случае отказа пациента от проводимого лечения.

Информация предоставляется в полном объеме и в доступной для него форме.

Лечащий врач знакомит пациента с планом лечения, стоимостью услуги, результатами и состоянием зубочелюстной системы после выполненного в полном объеме намеченного плана лечения.

При проведении дополнительных диагностических исследований и изменении плана лечения пациент получает дополнительную информацию об изменении плана и причинах его изменения.

**КГБУЗ «Уссурийская стоматологическая поликлиника» организует внутренний контроль качества оказываемой медицинской помощи.**

Консультации специалистов организуются лечащим врачом, за которым остается право принятия окончательного решения по порядку оказания помощи пациенту.

Стоимость консультаций специалистов, привлеченных для уточнения диагноза или лечения, входит в стоимость услуг, оговоренных при первичном приеме. Стоимость консультаций, проведенных по желанию пациента, оплачивается дополнительно к стоимости услуги.

Оплата выполненных услуг (по договору возмездного оказания медицинских услуг) производится в соответствии с настоящими правилами:

предоплата составляет 100 % от стоимости услуги.

Окончательные взаиморасчеты проводятся в день последнего посещения ЛПУ по выполнении договорных условий и выполнении намеченного плана лечения.