

Правила внутреннего распорядка для пациентов Центра Дентальной Имплантации «Константа»

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту – Стоматологические услуги) в ООО «Центр Дентальной Имплантации «Константа» (далее по тексту - Центр).

1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке в регистратуре Центра в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Центра.

1.4. Центр оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению.

1.5. Центр оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности от 26.11.2018 года № ЛО-28-01-0015-84, выданной Министерством здравоохранения Амурской области в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии:

2. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: *рентгенологии; сестринскому делу; стоматологии;*

4) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: *организации здравоохранения и общественному здоровью; стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии терапевтической.*

1.6. Центр расположен по адресу:
г. Белогорск, ул. Кирова, 140/1

1.7. Режим работы Центра:
понедельник-пятница с 9-00 до 19-00; суббота с 9-00 до 16-00.
Выходной – воскресенье.

1.8. Прейскурант цен на стоматологические услуги, оказываемые Центром, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре (в уголке потребителя) в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Центра.

1.9. Применяемые термины и определения:
Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы и имеющих самостоятельное законченное значение.
Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию (по своей специальности) пациенту медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения в соответствии с заключенным договором об оказании платных стоматологических услуг.
Посетителем Центра признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Центра, для которого Центр не является местом работы.

II. Правила поведения пациентов в Центре

2.1. Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Центр, оставить верхнюю одежду в регистратуре Центра.

2.2. Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Центра.

2.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Центра только в сопровождении родителей, близких родственников, опекунов.

2.4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

2.5. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Центра и хранится в регистратуре Центра.

2.6. Пациент обязан:

а) проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

б) не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

в) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов;

г) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Центра;

д) соблюдать установленный порядок деятельности Центра и нормы поведения в общественных местах;

е) не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

ж) не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Центра;

з) бережно относиться к имуществу Центра, соблюдать чистоту и тишину в помещении.

2.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей в помещении Центра запрещается:

а) проносить в здание и служебные помещения Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

- в) находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации;
- г) потреблять пищу в помещениях Центра;
- д) курить во всех помещениях Центра и на прилегаемой к нему территории;
- е) выносить из помещения Центра документы, полученные для ознакомления;
- ж) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек) и из информационных папок;
- з) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Центра;
- и) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Центра;
- к) выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях.

2.8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Центра лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из здания (помещения) Центра сотрудниками Центра(или) правоохранительными органами.

2.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники Центра вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к работникам Центра и иным пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных помещениях Центра, неисполнение законных требований работников Центра влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

2.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Центре и законных требований работников Центра.

III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Центра по телефону 8 914-384-57-37 или на сайте Центра.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру, так и по телефону или через сайт Центра.

3.3. Если Пациент ранее не обслуживался в Центре или обслуживался более 1-го года назад, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача. Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования (рентгенодиагностику), определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

3.4. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Центр имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

3.5. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Центра предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

3.6. Накануне приема Центр осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Центр не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.7. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Центра, в случае неявки на прием в назначенное время, без предупреждения, запись на прием в дальнейшем будет осуществляться по предварительной предоплате: не менее 50% от предполагаемой стоимости оказания стоматологических услуг. При этом, в случае неявки на прием без предупреждения, предоплата пациенту не возвращается.

3.8. Медицинские стоматологические услуги предоставляются на основании заключенного в письменной форме с Пациентом или Потребителем (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработан Центром.

3.9. До заключения договора Центр в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую стоматологическую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

3.10. Центр не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС). До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС).

3.11. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Центром с соблюдением порядков оказания медицинской помощи:

- Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 г. № 1496н;
- Порядка оказания медицинской помощи детскому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 03.12.2012 г. № 946н.

3.12. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке, в регистратуре и на сайте Центра.

3.13. Необходимым предварительным условием предоставления Центром Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является подписание Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, специально разработанного Центром по виду и(или) методу медицинского вмешательства.

3.14. Центр имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента подписания Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, именованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

3.15. Центр имеет право отказать Пациенту в оказании стоматологических услуг, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у

Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключая или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.16. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта стоматологического пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Центре в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

3.17. На отдельные стоматологические услуги (работы), на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуги в ООО «Центр Дентальной Имплантации «Константа», которое размещено на информационном стенде в регистратуре и на сайте Центра. Гарантия носит персонифицированный характер, распространяется на отношения между Центром и Пациентом, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства.

IV. Права и обязанности Пациента

4.1. Пациент имеет право на:

- 4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 4.1.2. Выбор врача;
- 4.1.3. Профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.4. Получение консультаций врачей-специалистов;
- 4.1.5. Облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 4.1.6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 4.1.7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 4.1.8. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи на сумму не превышающую стоимость лечения за услугу повлекшую за собой причинение вреда здоровью;
- 4.1.9. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 4.1.10. Отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, в том числе разъяснение возможных последствий отказа; Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а так же медицинским работником;
- 4.1.11. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 4.1.12. Получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;

4.2. Пациент обязан:

- 4.2.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;

- 4.2.2. Соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в Центре и нормы поведения в общественных местах;
 - 4.2.3. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
 - 4.2.4. Являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;
 - 4.2.5. Соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
 - 4.2.6. Выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
 - 4.2.7. Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - 4.2.8. Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
 - 4.2.9. В случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;
 - 4.2.10. В случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;
 - 4.2.11. Неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;
 - 4.2.12. Немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 4.3. Пациент (Потребитель) обязан оплатить предоставленную Центром медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских стоматологических услуг.
 - 4.4. Пациент (Потребитель) обязан оплатить фактически понесенные Центром расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг.

V. Права и обязанности лечащего врача (врача)

- 5.1. Лечащий врач (врач) имеет право:
 - 5.1.1. Самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);
 - 5.1.2. Требовать прохождения до начала лечения подготовительных процедур по профессиональной гигиене полости рта (удаление налета и зубного камня);
 - 5.1.3. Вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;
 - 5.1.4. Отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;
 - 5.1.5. На защиту своей профессиональной чести и достоинства;
 - 5.1.6. совершенствование профессиональных знаний.
- 5.2. Лечащий врач (врач) обязан:
 - 5.2.1. Оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний зубочелюстной системы (зубов, полости рта, челюстно-лицевых суставов), разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
 - 5.2.2. По результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая

сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;

5.2.3. Предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте, как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

5.2.4. Не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

VI. Права и обязанности Центра

6.1. Центр обязан посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а так же на информационных стендах и стойках предоставить Пациенту (Потребителю) информацию, содержащую следующие сведения:

а) наименование юридического лица;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

е) режим работы Центра, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.2. По требованию Пациента (Потребителя) Центр предоставляет для ознакомления (т.е. без ксерокопирования и(или) выноса копии за пределы территории Центра):

а) копию учредительного документа Центра – свидетельства о регистрации юридического лица в ЕГРЮЛ;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Центра в соответствии с лицензией.

6.3. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Центр вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

6.4. Центр после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

6.5. В отношениях с пациентами Центр применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае недостижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

6.6. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме или в письменном виде непосредственно Директору Центра либо управляющему в установленные часы приема.

6.7. Во время рассмотрения жалобы, претензии Центр имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

6.8. Центр не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

6.9. Претензии и споры между Пациентом и Центром разрешаются в досудебном порядке путем предъявления претензии или заявления в письменной форме, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – передаются в суд.

6.10. Центр не отвечает за просрочку оказания услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологической услуги, если они возникли:

6.10.1. Вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению); неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных стоматологических и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;

6.10.2. Вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги, в т.ч. ортопедической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.;

6.10.3. Вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6.12. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).