

Уважаемые пациенты!

Вы пришли на лечение в стоматологическую клинику ООО «А.Л.Денте».

Ваш лечащий врач и вся наша команда приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с Правилами поведения, принятыми в нашей клинике.(далее - Правила) – это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в ООО « А.Л.Денте», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (стоматологическая клиника ООО «А.Л.Денте»).

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в стоматологическую клинику «А.Л.Денте». Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения. Просим Вас выполнять настоящие Правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

ПРАВИЛА, ПОРЯДКИ, УСЛОВИЯ, ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ОПЛАТЫ

Правила поведения пациентов в стоматологии «А.Л.Денте»

1. Общие положения

1.1. Данные Правила являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г.№23300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г.№736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами Общества с ограниченной ответственностью «А.Л.Денте» (далее — стоматологическая клиника),- это регламент, определяющий: порядок обращения пациента в Клинику, права и обязанности пациента, правила поведения в Клинике, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации, распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на возмездной основе.

1.2. Правила для Пациентов включают:

- Порядок обращения Пациента в стоматологическую клинику;
- Права и обязанности Пациента;
- Порядок оказания платных медицинских услуг ООО « А.Л.Денте»
- Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок разрешения споров

- Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- График работы стоматологической клиники и ее должностных лиц
- Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил.

1.3. Правила для Пациентов размещаются на информационном стенде в холле стоматологической клиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте: www.aldente-zeya.ru

2. Порядок обращения Пациентов в стоматологическую клинику

2.1. ООО «А.Л.Денте» является частной медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО41-01123-28/00318823 от 23 января 2018г. выданной Министерством здравоохранения Амурской области, находящимся по адресу: 675000 Амурская обл., г. Благовещенск, ул. Ленина, 135; тел/факс 20-07-65; (отдел лицензирования медицинской деятельности г.Благовещенск, ул.Октябрьская, д.108, тел. 539-661.), в которой оказываются платные медицинские стоматологические услуги. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы(услуги):

При оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: **сестринскому делу; стоматологии;**

При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: **стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии хирургической.**

2.2 В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи набрав номер – «03» с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.3. В случае обращения в Клинику пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Особенности внутреннего распорядка Клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи:

2.5.1. Медицинская помощь пациентам может быть оказана в кабинетах структурных

подразделений Клиники. Клиника не работает в системе ОМС.

2.5.2. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру

2.5.3. При первичном обращении в Клинику пациент представляет документ, удостоверяющий личность. В момент обращения пациента, между пациентом и Клиникой заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью стоматологической клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из стоматологической клиники.

2.5.4. Письменный договор с пациентом на оказание услуг по форме, утвержденной в Клинике, заключается от имени генерального директора. Внесение изменений в Договор, как правило, не допускается. Оформляется дополнительное соглашение к договору, если потребуется. При заключении Договора пациент сообщает свои персональные данные: Ф.И.О., возраст, адрес места жительства и контактный телефон, иные сведения согласно условиям Договора на оказание платных медицинских услуг.

2.5.5. Клиника осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 Федерального закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» пациент предоставляет согласие на обработку своих персональных данных. Клиника обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.5.6. Предварительная запись граждан на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении в регистратуру;
- по телефонам: 8 (914) 574 2420
- Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы.
- Информация о расписании/графике работы врачей предоставляется пациенту

сотрудниками регистратуры или по телефону сотрудниками Клиники по первому запросу, без ограничений.

2.5.7. Лицам, не достигшие возраста пятнадцати лет, а так же несовершеннолетним в возрасте старше пятнадцати лет или больным наркоманией несовершеннолетним в возрасте старше шестнадцати лет или лица, признанным в установленном законом порядке недееспособными, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство, медицинская помощь оказывается при наличии информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство одного из родителей или иного законного представителя, за исключением экстренных случаев.

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

В соответствии с ч. 1, п.1 ч. 2 ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых

результатах оказания медицинской помощи. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство дает один из родителей или иной законный представитель в отношении:

1) лица, не достигшего возраста, установленного частью 5 статьи 47 и частью 2 статьи 54 настоящего Федерального закона, или лица, признанного в установленном законом порядке недееспособным, если такое лицо по своему состоянию не способно дать согласие на медицинское вмешательство;

В соответствии с ч. 2 ст. 54 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" несовершеннолетние в возрасте старше пятнадцати лет или больные наркоманией несовершеннолетние в возрасте старше шестнадцати лет имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от него в соответствии с настоящим Федеральным законом, за исключением случаев оказания им медицинской помощи в соответствии с частями 2 и 9 статьи 20 настоящего Федерального закона.

Законными представителями несовершеннолетнего в соответствии со ст. 64 Семейного кодекса РФ являются родители. Иные лица могут представлять интересы несовершеннолетнего на основании доверенности, выданной от имени родителей. В такой доверенности должно быть предусмотрено право доверенного лица на представление интересов несовершеннолетнего от имени его законного представителя, со всеми правами, предусмотренными Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" в том числе, на заключение договоров об оказании платных медицинских услуг, подписание информированных добровольных согласий на медицинское вмешательство или отказа от них.

В силу ст. 185, 185.1 Гражданского Кодекса РФ такая доверенность не требует нотариального удостоверения. В связи с этим, один из родителей может заполнить бланк такой доверенности при посещении нашей клиники. Однако, в случае если доверенность будет оформляться вами самостоятельно, она должна быть нотариально удостоверенной, так как только в этом случае мы можем быть уверены, что доверенность действительно выдана родителем ребенка (личность которого устанавливается нотариусом).

Таким образом, для оказания медицинских услуг лицам, не достигшим возраста 15 лет необходимо выполнение следующих условий:

При первичном посещении

В присутствии одного из родителей несовершеннолетнего - с собой необходимо иметь свидетельство о рождении ребенка, а для родителя – паспорт.

В присутствии иного законного представителя - с собой необходимо иметь свидетельство о рождении ребенка и нотариально удостоверенную доверенность.

При последующих посещениях

В присутствии одного из родителей несовершеннолетнего - с собой необходимо иметь свидетельство о рождении ребенка, а для родителя – паспорт.

В присутствии иного законного представителя - с собой необходимо иметь свидетельство о рождении ребенка, и нотариально удостоверенную доверенность или, в том случае если один из родителей при первичном обращении оформил доверенность в нашей клинике на иного законного представителя - паспорт иного законного представителя.

Несовершеннолетние в возрасте от 15 лет и старше вправе давать информированное добровольное согласие или отказ от него, в связи с чем, присутствие законных представителей при каждом посещении несовершеннолетним клиники не требуется.

О ПРАВИЛАХ СОВЕРШЕНИЯ СДЕЛОК НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ

В соответствии со ст. 26 Гражданского кодекса РФ несовершеннолетние в возрасте от 14 лет до 18 лет могут совершать сделки с письменного согласия своих законных представителей.

Таким образом, при первичном посещении несовершеннолетнего в возрасте от 14 до 18 лет требуется присутствие одного из родителей либо иного законного представителя, имеющего доверенность с правом заключения договора об оказании платных медицинских услуг от имени одного из родителей, так как в отсутствие родителей или иных представителей заключение договора об оказании платных медицинских услуг невозможно. Договор может быть оформлен на имя одного из родителей, либо на имя несовершеннолетнего. В последнем случае также оформляется соответствующее согласие родителя.

2.5.8. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается только с согласия пациента, с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.5.9. Во время пребывания в Клинике пациенту и сопровождающим его лицам необходимо перевести мобильный телефон на беззвучный режим. Категорически запрещается пользоваться мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

2.5.10. Пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.5.11. В случае отказа от медицинского вмешательства пациент подписывает отказ от медицинского вмешательства в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.5.12. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объёма медицинского вмешательства, стоимости, сроков лечения и протезирования.

2.5.13. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациента для оказания неотложной медицинской помощи другому пациенту.

2.5.14. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники регистратуры предупреждают об этом пациента при первой возможности.

2.7. В целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности, в стоматологической клинике установлена система видеонаблюдения. При эксплуатации системы врачебная тайна администрацией гарантирована. Права пациентов данная система не нарушает. Порядок сбора и хранения информации в клинике предусмотрены, ответственные лица утверждены и предупреждены о дисциплинарной, административной и уголовной ответственности.

2.8. Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг или переназначить Пациента (кроме случаев, требующих экстренного вмешательства) в случае:

- состояний алкогольного, наркотического или токсического опьянений;
- если действия Пациента угрожают жизни и здоровью персонала;
- требования услуг, которые не входят в план лечения, зафиксированный в

- медицинской карте;
- серьезного нарушения графика приема, если это нарушение вызвано объективными причинами, т.е. не подлежавшими прогнозу осложнениями, возникшими при лечении других Пациентов;
- по уважительной причине нахождения лечащего врача вне клиники.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ; Положение Закона РФ от 07.02.1992г. №23300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральный закон от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2 При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
 - оказание видов медуслуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медсестер.
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
 - перевод к другому лечащему врачу (при наличии врача аналогичной специальности в штате Клиники, с согласия последнего, по заявлению на имя главного врача);
 - добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и /или надзирающие органы или в суд;
 - сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья,

применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья; непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;

--• получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов.

--В доступной для пациента форме получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

- получение информации о своих правах и обязанностях;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники;

3.3. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

-ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.

– предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

– Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

– своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача (прием лекарственных препаратов, режим, рекомендуемую врачом диету и т.д.);

- своевременно являться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы в помещениях Клиники, в т.ч. оставлять верхнюю одежду в гардеробе; соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями в санузлах;

– соблюдать правило запрета курения табачных изделий, распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения в медицинских организациях;

– при обращении в Клинику оплатить стоимость медицинских услуг, рассчитанных по действующему на момент оказания услуг прейскуранту Клиники;

– не допускать нарушений общественного порядка, выражающихся, в том числе в явном неуважении к персоналу Клиники и/или к другим пациентам, сопровождающихся нецензурной бранью в общественном месте, а равно уничтожением или повреждением

имущества Клиники (статья 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»);

– выполнять требования пожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения, тления и т.н.) немедленно сообщить об этом дежурному медицинскому работнику или лечащему врачу и покинуть помещение;

3.4. Более подробно права и обязанности стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с генеральным директором стоматологической клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или Правил:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам стоматологической клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

4. Порядок оказания платных медицинских услуг ООО «А.Л.Денте»

4.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

4.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

4.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

4.3.1. В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору, согласие на обработку персональных данных.

4.3.2. Перед лечением пациентом заполняется Анкета, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты пациента.

4.3.3. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и, при необходимости, Предварительный план лечения.

4.3.4. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и Информированном добровольном согласии.

4.3.5. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

4.3.6. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

4.3.7. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие

Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

4.3.8. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.

4.3.9. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.

4.3.10. После заключения договора пациент оплачивает на ресепшн стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской.

4.3.11. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов. Если пациент был назначен врачом для продолжения лечения.

4.3.12. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явится на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.

4.3.13. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени. Неявка на прием в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

4.3.14. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, или переназначения. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в максимально короткие сроки.

4.3.15. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

4.3.16. По завершении оказания платной медицинской услуги пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в кассе. Оплата проводится наличными денежными средствами, с помощью банковских карт посредством применения терминала оплаты либо по желанию и с согласия пациента (заказчика) путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель (клиника) после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

5. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2. Врачам и всему персоналу Клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3 С письменного согласия пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

6.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

6.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Порядок разрешения споров

7.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

7.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента её получения Клиникой. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо, по желанию пациента, может быть вручен ему лично в согласованное время.

7.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией стоматологической клиники

7.4 Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзорные) органы либо в суд.

7.5. Споры, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.6. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствии со ст. 17. Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.7. Защита прав пациента осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

8.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации регламентирован действующим законодательством.

8.2. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента ему предоставляется копия медицинской карты, либо выписка из медицинской карты. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент оформляет расписку в получении.

8.3. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдают администраторы стоматологической клиники в регистратуре. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

8.4. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

8.5. По просьбе пациента ему может быть выдана справка. На основании письменного заявления пациента ему могут быть предоставлены выписка из медицинской карты, иные

документы и результаты исследований из медицинской карты.

9. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

9.1. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка в Клинике, ведущем к нарушению лечебно-охранительного, санитарно-эпидемиологического режимов, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории учреждения, причинение морального вреда работникам учреждения, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, к пациенту могут быть применены меры воздействия в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе расторгнуть договор на предоставление платных медицинских услуг и отказать пациенту в дальнейшем предоставлении медицинских услуг, в соответствие с Федеральным законом от «21» ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

9.3. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение рекомендаций медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10. График работы стоматологической клиники

10.1. График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Стоматологической клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

10.2. График работы Стоматологической клиники: понедельник-пятница с 10:00 до 17:00, суббота, воскресенье — выходной день. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

10.3 Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находятся на рецепшн.

10.3. Генеральный директор ООО «А.Л.Денте»- Нарута Андрей Николаевич(8-914-385-7050)

Главный врач – Нарута Лена Алексеевна (конт.тел. 8-909-811-0288).

Пациенты и Посетители, нарушившие данные Правила, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации

