



Утверждаю

Генеральный директор

ООО «Центр имплантологических решений»
Данилов С.В.

10 января 2020г.

Режим работы и Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Центр имплантологических решений»

1. Общие положения

- 1.1 Правила внутреннего распорядка в ООО «Центр имплантологических решений» (далее Центр) для Пациентов (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: Пациентом (его представителем) и медицинской организацией.
- 1.2 Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной помощи.
- 1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
 - режим работы Центра;
 - порядок оказания стоматологических услуг;
 - права Пациента;
 - правила поведения Пациента. Пациент обязан;
 - качество услуг. Гарантии;
 - оплата;
 - дополнительные условия.
- 1.4 Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле в холле Центра в доступном для Пациентов месте.
- 1.5 В соответствии со ст.13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ, в рамках соблюдения врачебной тайны посетителям Центра, Заказчикам/Пациентам **производить видео, аудио и фотосъемку в помещениях Центра категорически запрещено**. Съемка внутри помещений Центра нарушает тайну частной жизни иных Пациентов, а также лечебного процесса.

2. Режим работы

- 2.1 Понедельник – пятница: с 8.00 до 19.00 (последняя явка на 18.00)
- 2.2 Дополнительно регулируется режим работы в праздничные дни.

3. Порядок оказания стоматологических услуг

- 3.1 Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Центра непосредственно по телефону +7 (4852) 28-77-88.
- 3.2 Пациент записывается у администратора Центра на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.
- 3.3 День и время приема Пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных явок.
- 3.4 При обращении в Центр Пациента встречает администратор, который заполняет титульный лист Медицинской карты (в т.ч. место работы и должность) и помогает Пациенту заполнить иную необходимую медицинскую документацию. Пациент и администратор подписывают Договор на оказание платных стоматологических услуг, а также Пациент подписывает Информированное добровольное согласие на проведение медицинских манипуляций, на проведение рентгенологического исследования, на проведение фото-протокола. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ. Медицинская карта со всеми приложениями, рентгеновскими и фото снимками, сделанными в Центре, либо предоставленными Пациентом Центру для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в Центре. При необходимости предоставления Пациентом данных о проведенном стоматологическом лечении в какие-либо органы и организации Пациент может взять копии разделов медицинской карты, либо запросить выписку (по письменному заявлению), предупредив администратора Центра о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня. Копии предоставляются в течение 10 дней.
Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится администратором в кабинет врача.
- 3.5 Первый раз Пациент приходит в клинику за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой документации).
- 3.6 Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, минимум за 6 часов до приема. При систематических неявках (более 3х раз) на прием без предупреждения, Пациенту может быть отказано в записи на последующее посещение. В случае опоздания Пациента на 15 минут и более, прием отменяется и переносится на другое свободное время (по согласованию с врачом).
- 3.7 В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 3.8 Прием Пациентов до 15 лет в Центре не проводится.
- 3.9 Пациент заходит в кабинет врача только по приглашению персонала Центра.
- 3.10 Нахождение сопровождающих Пациента лиц в кабинете не допускается.
- 3.11 После собеседования и клинического осмотра врачом будет предложен план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз,

рекомендует методы, объем, прогноз лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Центра, о чем подробно информирует Пациента. Также Пациента предупреждают о возможных осложнениях в процессе и/или после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь Пациента. Вместе с врачом Пациент выбирает метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения экономических возможностей Пациента.

- 3.12 Необходимым условием для начала лечения является Добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе Пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается Пациентом.
- 3.13 Каждая запись в медицинской карте доводится до сведения Пациента и заверяется подписью Пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача и т.д.)
- 3.14 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения ортопантограммы и других видов рентгенологического исследования, проведения физиотерапевтических процедур, хирургического вмешательства и т.д. В этом случае представитель клиники выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.
- 3.15 Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение Пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения Пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

4. Права пациента

- 4.1 При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:
- получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов Центра;
 - получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;
 - выбирать время приема у врача из имеющегося свободного;
 - на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Центра;
 - ознакомиться с документами, подтверждающими правоспособность Центра и ее сотрудников;
 - уважительное и гуманное отношение со стороны персонала Центра;
 - выбор врача;
 - обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и/или медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
 - информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;
 - на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней у других специалистов.
- 4.2 Пациент также обладает всеми иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

5. Правила поведения пациента. Пациент обязан.

- 5.1 Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения и непереносимости медикаментов и лекарственных препаратов;
- 5.2 Пациент должен вести себя корректно по отношению к персоналу Центра.
- 5.3 При пребывании в Центре не следует оставлять свои вещи без присмотра, персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. В случае обнаружения оставленных кем-либо вещей – просьба сообщать об этом администратору.
- 5.3.1 Не вносить большие портфели, сумки, рюкзаки, чемоданы, а также какой-либо инвентарь (спортивный, технический и пр.) в помещения Центра.
- 5.3.2 Не ходить в помещения, кабинеты Центра в верхней одежде и головных уборах, их стоит оставить в гардеробе.
- 5.4 Пациенту запрещается:
- 5.4.1 Употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества перед посещением Центра;
- 5.4.2 Приходить в Центр в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях Центра может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима Центра.
- 5.4.3 При нахождении в Центре Пациенту запрещается:
- курить;
 - распивать спиртные напитки;
 - повышать голос, громко разговаривать;
 - находиться в верхней одежде;
 - находиться в обуви без бахил.
- 5.5 Пациент обязан:
- 5.5.1 Соблюдать режим работы Центра;
- 5.5.2 Ознакомиться с настоящими Правилами в момент заключения Договора платного оказания стоматологических услуг;
- 5.5.3 Соблюдать Правила внутреннего распорядка Центра для Пациентов и Правила поведения в общественных местах;
- 5.5.4 Соблюдать требования пожарной безопасности;

- 5.5.5 Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 5.5.6 Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, в том числе к сотрудникам Центра.
- 5.5.7 Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе, в том числе в случаях неблагоприятного развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 5.5.8 Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную (полную) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к лекарственным средствам, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, в том числе заболеваниях, связанных с расстройством нервной системы;
- 5.5.9 Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- 5.5.10 Бережно относиться к имуществу Центра;
- 5.5.11 При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотруднику Центра;
- 5.6 Лечащий врач может отказать в лечении Пациенту, если это не угрожает жизни Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или Правил внутреннего распорядка Центра.
- 5.7 Если Пациент проявляет агрессивное поведение (поведение, связанное с психотическими симптомами, потеря контроля над собой, взрыв криков и ругани, жесты с угрозой насилия и др.) по отношению к сотрудникам Центра, другим пациентам Центра, администратор незамедлительно вызывает наряд полиции по телефону 02, 30-02-02.

6. Качество услуг. Гарантии

- 6.1 Центр гарантирует Пациенту качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуг и действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательными для подобных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования.
- 6.2 Пациент осознает и принимает, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия услуг, а именно:
 - а) строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний врача;
 - б) явка на прием ко врачу в назначенный срок;

- в) предоставление точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесенных и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о проводимом вне Центра лечении;
- г) информирование врача при первой возможности об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых и дискомфортных ощущений в процессе и/или после лечения;
- д) выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги;
- е) своевременное и точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне Центра (прием медицинских препаратов, диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);
- ж) соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры;
- з) соблюдение Правил внутреннего распорядка Центра.

6.3 Необходимым условием для осуществления гарантий является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом бесплатных профилактических осмотров не реже одного раза в шесть месяцев.

6.4 Гарантийный срок устанавливается на основании Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях.

7. Оплата

7.1 Общая стоимость лечения определяется согласно действующему Прейскуранту.

7.2 Расчеты за оказанную помощь осуществляются через кассу, банковский терминал или безналичным перечислением на расчетный счет ООО «Центр имплантологических решений».

7.3 Пациент оплачивает лечение до (с согласия Пациента) или после каждого приема у врача в день приема, если стороны Договора о возмездном оказании стоматологических услуг не договорились об ином.

7.4 Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

8. Дополнительные условия

8.1 Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в Центр и заключении Договора о возмездном оказании стоматологических услуг.

8.2 Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания.

8.3 При возникновении спорных вопросов необходимо обратиться к администратору.

8.4 Свои вопросы и пожелания Пациент также может передать руководству Центра в письменном виде со своими контактными телефонами.

8.5 Соглашаясь на оказание услуг, пациент подтверждает, что он проинформирован о том, что в помещении Центра ведется видеонаблюдение, что против видеонаблюдения Пациент не возражает .