«УТВЕРЖДАЮ»

Директор

ООО «Стоматологический центр «Дентес»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С. В. Панькив

27 декабря 2007 г.

**ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

**И ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА**

**В ОБЩЕСТВЕ С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ**

**"СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «ДЕНТЕС»**

**(информация для пациентов)**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в медицинском учреждении ООО "Стоматологический Центр «Дентес»" (далее - СЦ «Дентес»), время работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Цель деятельности СЦ «Дентес» - максимально возможное восстановление и как можно более длительное и эффективное сохранение стоматологического здоровья пациентов. СЦ «Дентес» обеспечивает безопасность диагностики и лечения пациентов и здоровья работников, стремится обеспечить как можно более высокое качество услуг, комфорт и качественный сервис для пациентов.

1.2. СЦ «Дентес» оказывает пациентам медицинскую помощь в виде платных стоматологических услуг:

* профилактика кариеса, герметизация (запечатывание) фиссур зубов;
* профессиональная чистка зубов, диагностика заболеваний, обучение уходу за полостью рта, подбор гигиенических средств;
* отбеливание зубов;
* лечение, эстетическая реставрация зубов;
* функциональная диагностика (определение причин и механизма развития стоматологических заболеваний и их осложнений);

• сплинт-терапия (депрограммирование мышц нижней челюсти, защита реставраций);

* лечение заболеваний пародонта (опорного аппарата зубов, дёсен);
* зубная и челюстная хирургия, имплантация;
* зубное протезирование;

1.3. Деятельность СЦ «Дентес» регламентируется действующим законодательством, условиями лицензии 60-01-000210 от «27» декабря 2007 г., а также настоящими Правилами оказания услуг и внутреннего распорядка.

1. Услуги оказываются амбулаторно (без госпитализации пациента) в помещении СЦ «Дентес» по адресу: 180024, Россия, г. Псков, ул. Юбилейная, д. 62 «А»
2. СЦ «Дентес» ведёт приём пациентов ежедневно с понедельника по пятницу с 08:00 до 21:00, суббота с 08:00 до 15:00, воскресенье – согласно ежемесячному индивидуальному графику.

График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Текущую информацию о работе специалистов и возможности записи на приём администратор сообщает пациентам во время записи на приём.

**2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ И ЛЕЧЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ**

1. Стоматологические услуги в СЦ «Дентес» оказываются по предварительной записи, исходя из графика работы врачей, медицинских показаний, пожеланий пациента и его материальных возможностей. Запись пациента на стоматологический приём осуществляется в регистратуре (администратором) в порядке очерёдности или по телефонам: (8112) 555-606 и 8-900-995-56-06.
2. Порядок оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, очерёдность и объём медицинского вмешательства определяются работниками СЦ «Дентес» исходя из состояния пациентов и медицинских показаний. При одинаковых показаниях приоритет отдаётся плановым пациентам, явившимся на приём по предварительной записи.

2.3. При первом обращении пациента в СЦ «Дентес» пациент и СЦ «Дентес» подписывают базовый договор об оказании платных медицинских услуг. Регистратор (администратор) оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по форме 043/у,
утверждённой МЗ СССР, Приказ №1030 от 04.10.1980 г.

Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, даёт разрешение делать рентгеновские снимки, диагностические модели, проводить фото- и видео- регистрацию исходного состояния и результатов лечения на различных этапах, осуществлять любые другие диагностические мероприятия, которые работники СЦ «Дентес» сочтут необходимыми для тщательной диагностики и лечения, а также с целью объективного документирования.

Пациент даёт согласие на присутствие и привлечение к диагностике и лечению специалистов СЦ «Дентес» и других медицинских учреждений, участие которых работники СЦ «Дентес» сочтут необходимым. Пациент указывает список лиц, которым СЦ «Дентес» вправе сообщать сведения о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии его здоровья и иные сведения, полученные в ходе его обследования и лечения (сведения, составляющие врачебную тайну). Указанную информацию пациент заверяет своей личной подписью.

Для оформления документов пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность. При обращении за помощью в рамках добровольного медицинского страхования необходимо также предъявление страхового медицинского

полиса какой-либо из страховых компаний, которая подписала с СЦ «Дентес» соответствующий договор.

2.4. Договор об оказании платных медицинских услуг между пациентом и СЦ «Дентес» действует бессрочно.

1. СЦ «Дентес», исходя из жалоб и пожеланий пациента, а также медицинских показаний, разрабатывает план обследования и диагностики и согласовывает его с пациентом. При наличии медицинских показаний СЦ «Дентес» выдаёт пациенту направление на консультацию в другие медицинские учреждения к аллергологу, иммунологу, эндокринологу, гастроэнтерологу, психоневрологу, остеопату и другим специалистам. Непредоставление необходимых консультационных заключений является основанием к приостановлению действия договора или его расторжению и отказу в оказании услуг.
2. По результатам диагностики СЦ «Дентес» разрабатывает и согласовывает с пациентом поэтапный план лечения, в котором определяются характер, объём, время и последовательность проведения медицинских вмешательств. При необходимости длительного комплексного лечения план составляется в письменной форме и подписывается пациентом. В ординарных случаях план лечения представляется пациенту и согласовывается в устной форме.

2.7. При необходимости и согласии пациента на проведение имплантации, ортодонтического или ортопедического лечения пациент и СЦ «Дентес» подписывают дополнительные соглашения.

2.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания услуг) в СЦ «Дентес» является информированное добровольное согласие пациента.

 Работники СЦ «Дентес» в доступной форме, подробно (по возможности - с применением наглядных пособий, моделей, видео- и фотоматериалов, мультимедийных презентаций) объясняют пациентам причины, характер и сущность заболеваний и их осложнений, возможные варианты их дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, планируемый результат, возможные риски как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

2.9. Все последующие обращения в СЦ «Дентес» пациент производит согласно согласованному плану, записываясь на приём к специалистам в указанные планом сроки.
При необходимости перерыва в лечении пациент заблаговременно оповещает СЦ «Дентес» для изменения плана лечения и принятия необходимых мер.

При вскрытии неизвестных ранее обстоятельств или наступлении событий, влияющих на состояние здоровья Пациента (травмы, болезни, хирургические операции, дорожно-транспортные происшествия, беременность, госпитализация и др.) или возможности СЦ «Дентес» по оказанию услуг, Пациент и СЦ «Дентес» согласовывают изменения плана лечения или новый план лечения.

2.10. При отказе от запланированного приёма пациент заблаговременно, не позднее, чем за 12 часов до приёма уведомляет об этом СЦ «Дентес» по телефону: (8112) 555-606.

2.11. В случае не подтверждения запланированного приема за 3 часа до начала приема дежурный администратор СЦ «Дентес» имеет право выписать пациента, отправив предварительно оповещающее SMS – сообщение.

Пропуск приёма без заблаговременного уведомления может явиться основанием для расторжения договора и прекращения оказания услуг.

2.12. При необходимости переноса запланированного приёма СЦ «Дентес» своевременно, как минимум за 12 (Двенадцать) часов оповещает пациента по телефону или с помощью SMS-сообщения.

2.13. По окончании этапов лечения СЦ «Дентес» выдаёт пациенту под роспись исчерпывающие инструкции и рекомендации, а также врачебные назначения.

2.14. По окончании лечения СЦ «Дентес» продолжает обслуживание пациента. пациенту выдаются гарантийные обязательства с графиком контрольных осмотров. На периодических контрольных осмотрах СЦ «Дентес» определяет состояние гигиены полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяет выполнение пациентом врачебных рекомендаций и назначений, осуществляет диагностику вновь появившихся стоматологических заболеваний, проводит сервисное обслуживание зубных реставраций и протезов.

Минимальным обязательным мероприятием на этапе наблюдения является профессиональная чистка зубов, проводимая пародонтологом (гигиенистом) СЦ «Дентес» один раз в шесть месяцев.

Обслуживание пациента на этапе наблюдения оплачивается пациентом согласно прейскуранту, действующему на момент оказания услуг.

**3. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ**

*Все действия врачей и персонала СЦ «Дентес», а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им стоматологических услуг, тщательным, образом документируются.*

3.1. Основным медицинским документом пациента СЦ «Дентес» является медицинская карта амбулаторного больного (история болезни). В ней регистрируются данные документа, удостоверяющего личность, исходное состояние пациента, диагнозы заболеваний, ход и результаты обследования и лечения.

1. Все полученные в клинике или предоставленные пациентом диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и другие) прилагаются к истории болезни и являются её неотъемлемой частью. Срок и порядок хранения медицинских документов в регистратуре СЦ «Дентес» определяется действующим законодательством. Хранение медицинских документов на дому, передача их пациенту, в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.
2. СЦ «Дентес» информирует пациента о состоянии его здоровья для принятия пациентом решения о согласии на медицинское вмешательство или отказе от него.

3.4. СЦ «Дентес» гарантирует конфиденциальность полученной информации. Сведения, представляющие собой по закону врачебную тайну, могут быть сообщены только самому пациенту, доверенным лицам, вписанным в амбулаторную карту пациента, и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. С согласия пациента допускается использование сведений, полученных в ходе его обследования и лечения, работниками СЦ «Дентес» в объёме, необходимом для всестороннего и качественного обследования и лечения, с целью объективного документирования, а также в научных и образовательных целях. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациента только по требованию правоохранительных органов, а также в других случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.5. По письменному заявлению пациента работники СЦ «Дентес» могут подготовить выписку из истории болезни (эпикриз), консультационное заключение, какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа. СЦ «Дентес» оказывает услуги по оформлению медицинских документов в течение **пяти рабочих дней**. Пациент оплачивает эти услуги согласно действующему прейскуранту.

**4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ**

4.1. Стоимость услуг для пациентов СЦ «Дентес» устанавливается директором. Действующий прейскурант представляется в наглядной и доступной для пациента форме.

4.2. Пациенты оплачивают оказанные им услуги наличными в кассу СЦ «Дентес» по окончании очередного приёма. В соответствии с дополнительными соглашениями к базовому договору, предварительно оплачиваются услуги:

* по планированию лечения и изготовлению протезов при проведении ортопедического лечения;
* по планированию и проведению стоматологической имплантации.
1. Окончательные взаиморасчёты проводятся по завершении каждого этапа.
2. В случае если пациент указан в списках организации, с которой СЦ «Дентес» заключил договор об оказании медицинских услуг, этот договор на момент оказания услуги пациенту действителен и не приостановлен, стоимость услуг не превышает установленного для пациента финансового лимита, выполнены другие условия договора между СЦ «Дентес» и этой организацией, оплата услуг производится этой организацией в порядке, предусмотренном договором между СЦ «Дентес» и этой организацией.

4.4. В случае если пациент заключил договор добровольного медицинского страхования со страховой компанией, которая заключила с СЦ «Дентес» договор на оказание медицинских услуг застрахованному контингенту, эти договоры на момент оказания услуги «Пациенту» действительны и не приостановлены, «Пациент» указан в списках страховой компании и предъявил страховой медицинский полис, услуги, оказанные в рамках программ медицинского страхования для данного «Пациента», оплачиваются страховой компанией в порядке, предусмотренном договором между СЦ «Дентес» и страховой компанией.

Если оказанные пациенту услуги не входят в страховую программу или не выполнены другие условия настоящего пункта, пациент оплачивает услуги собственными средствами.

1. Стоимость услуг СЦ «Дентес» и условия расчётов для клиентов страховых компаний и других организаций, заключивших договор с СЦ «Дентес» на медицинское обслуживание застрахованных лиц или своих работников, определяются соответствующим договором.
2. В случае нарушения пациентом обязательств перед СЦ «Дентес» предусмотренную базовым договором об оказании платных медицинских услуг, неустойку он уплачивает собственными средствами. В случае нарушения СЦ «Дентес» обязательств перед пациентом СЦ «Дентес» уплачивает неустойку пациенту.

4.7. Дополнительные обследования, консультации, лечебные и реабилитационные мероприятия в других медицинских учреждениях, выписанные лекарства пациенты

оплачивают самостоятельно согласно правилам, принятым в этих учреждениях или аптеках.

**5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ**

1. Пациенты СЦ «Дентес» обладают всеми правами, предусмотренными действующим законодательством.
2. Решение пациента обслуживаться в СЦ «Дентес» должно быть комплексным: при наличии в штате СЦ «Дентес» врача требуемой специальности пациент получает услуги в СЦ «Дентес»; обращение к специалистам других медицинских учреждений возможно только при отсутствии соответствующего специалиста в СЦ «Дентес».
3. При наличии в штате СЦ «Дентес» двух и более врачей одной специальности пациент вправе выбрать любого из них. По согласованию с директором СЦ «Дентес» врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или настоящих Правил.

При записи на приём регистратор (администратор) учитывает график работы специалистов, график отпусков, плановые командировки, мероприятия по повышению квалификации врачей и другие мероприятия. В случае болезни врача, внеочередном отпуске, а также при невозможности работы выбранного пациентом врача по другим причинам, СЦ «Дентес» предлагает пациенту лечение у другого врача. При отсутствии медицинских показаний к неотложному медицинскому вмешательству пациент вправе отказаться от лечения у другого врача.

1. Пациент имеет право ознакомиться с действующим прейскурантом. СЦ «Дентес» информирует пациента о стоимости диагностики и планируемого лечения, а также обо всех изменениях стоимости услуг. На каждом приёме медперсонал или администратор, исходя из стоимости запланированных на следующий приём услуг, сообщает пациенту ориентировочную сумму, которую пациенту предстоит заплатить на следующем приёме.
2. Пациент вправе запросить любую интересующую его информацию о состоянии его здоровья и предложенным методам лечения. Консультации специалистов и подготовка консультационных заключений оплачиваются пациентом согласно действующему прейскуранту.
3. Пациент обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении СЦ «Дентес», при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы. Запрещается вход с собаками и другими животными. Запрещается вход в СЦ «Дентес» на роликах или с велосипедами.
4. Пациент обязан соблюдать нормы поведения в общественных местах, принятые на территории РФ. Пациент обязан обращаться к работникам и пациентам СЦ «Дентес» в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику.
5. Запрещается мешать работе врачей и персонала СЦ «Дентес» входить в лечебные кабинеты без приглашения работника СЦ «Дентес», включать на большую громкость телевизоры, радиоприёмники, другую аудиоаппаратуру, слишком громко разговаривать. На время приёма пациент обязан перевести мобильные телефоны в режим «без звука».
6. В помещении СЦ «Дентес» запрещается курить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества.

5.10. Запрещается наносить ущерб имуществу СЦ «Дентес» и других пациентов.

1. Пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания администратора.
2. СЦ «Дентес» вправе отказаться от приёма пациента в случаях:
* непредоставления пациентом документа, удостоверяющего личность, затребованных врачами СЦ «Дентес» консультационных заключений и других документов;
* обращения пациента в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

• медицинских противопоказаний (особо опасные инфекции, острые или обострения хронических инфекционных, соматических, психических заболеваний);

• если в процессе оказания услуг может возникнуть угроза жизни или здоровью пациента, работников СЦ «Дентес» или окружающих.

В этих случаях приём по возможности переносится на другое время, при невозможности -откладывается на неопределённый срок. Запись пациента производится после устранения обстоятельств, приведших к невозможности приёма, исходя из графика работы врачей.

5.13. СЦ «Дентес» вправе сократить гарантийный срок в случаях:

* нарушения или невыполнения пациентом врачебных рекомендаций и назначений;
* нарушения пациентом сроков записи на приём, определённых планом лечения, пропуска приёмов;
* пропуска периодических контрольных осмотров;

5.14. СЦ «Дентес» вправе расторгнуть договор и отказаться от обслуживания пациента в случаях:

* неоднократного нарушения или невыполнения пациентом врачебных рекомендаций и назначений;
* предоставления пациентом ложных сведений о состоянии своего здоровья;

• неоднократного пропуска пациентом приёмов без заблаговременного уведомления регистратора (администратора) СЦ «Дентес»;

* появления у пациента финансовой задолженности перед СЦ «Дентес»;
* нарушения условий договора об оказании платных медицинских услуг и приложений к нему, настоящих правил, а также действующего законодательства.

5.15. Совершение пациентом противоправных действий (оскорбление работников СЦ «Дентес», угрозы, попытка причинения им телесных повреждений, порчи имущества СЦ «Дентес» или других пациентов, создание помех работе медицинских работников и другие противоправные деяния) влечёт за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность. СЦ «Дентес» вправе преследовать нарушителей в судебном порядке, требуя возмещения имущественного и морального вреда, а при совершении хулиганских действий с причинением телесных повреждений или оскорблении – требуя привлечения виновных к уголовной ответственности (ст. 5.61 «Оскорбление» КоАП РФ; ст. 20.1 КоАП РФ «Мелкое хулиганство»; ст. 213 УК РФ «Хулиганство»).

5.16. Пациент вправе обжаловать действия работников СЦ «Дентес» в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

**6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

6.1. СЦ «Дентес» и пациент прилагают все усилия для достижения поставленной цели -максимально возможного восстановления и сохранения стоматологического здоровья пациента. При возникновении спора СЦ «Дентес» и пациент стремятся разрешить его путём переговоров, относясь друг к другу с максимальным уважением и учитывая возможности и интересы друг друга.

6.2. При появлении у пациента жалобы (претензии) пациент составляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет администратору СЦ «Дентес». В претензии должны быть указаны:

* предмет претензии;
* фамилия работника СЦ «Дентес», работа или поведение которого вызвала претензию;

• дата и время события, вызвавшего претензию, обстоятельства, при которых оно произошло;

* другая информация, важная с точки зрения пациента;
* дата предъявления претензии;
* адрес для направления письменного ответа или дата и время, когда пациенту было бы удобно получить устные объяснения;

• телефон и другие способы связи с пациентом для получения дополнительной информации.

Администратор СЦ «Дентес» делает копию принятой претензии, заверяет своей подписью дату предъявления претензии и выдаёт заверенную копию пациенту.

6.3. Все жалобы пациентов рассматриваются директором СЦ «Дентес» в течение десяти дней со дня предъявления претензии. СЦ «Дентес» вправе вести аудио- и видеозапись всех мероприятий по выяснению предмета претензии, обстоятельств и степени ответственности работников СЦ «Дентес», а также привлечь к рассмотрению претензии адвоката.

1. Свой ответ на претензию СЦ «Дентес» сообщает только лично пациенту, а в установленных законом случаях - родителям или попечителям. Присутствие при этом третьих лиц возможно только при предъявлении юридически оформленной доверенности.
2. При подтверждении вины работников СЦ «Дентес» персонал СЦ «Дентес» принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе пациента, приносит пациенту свои извинения, а также в добровольном порядке возмещает пациенту причинённый ущерб (при его наличии) и за свой счёт устраняет недостатки.

СЦ «Дентес» делает всё возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими требованиями, договорными условиями с подрядчиками СЦ «Дентес» и другими объективными факторами. Недопустимо сокращение срока устранения недостатков за счёт ущемления прав других пациентов.

6.6. Споры, не разрешённые в претензионном порядке, подлежат разрешению в судебном
порядке согласно действующему законодательству.