



«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор ООО «Дента Люкс»

Брыксина Н.Н.

26 апреля 2017г.

## **Правила внутреннего распорядка для потребителей (заказчиков) услуг**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка ООО «Дента Люкс» для пациентов (далее по тексту – «Правила»), регламентируют в соответствии с Федеральным законом № 323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011г., Федеральным законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции 2017г.), в соответствии с приложением к приказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 7 декабря 2011 г. N 1496. Федеральным законом РФ №152 – ФЗ от 27.07.2006г. «О персональных данных, приказом МЗ от 23.04.2012г. №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи», Гражданским кодексом РФ, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в ООО «Дента Люкс» и другие отношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и клиникой.

1.2. Внутренний распорядок для Пациентов – это (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Дента Люкс», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также иные права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются в доступном для Пациентов месте в регистратуре клиники.

1.4. Соблюдение настоящих Правил Пациентами и посетителями клиники является обязательным.

1.5. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- права и обязанности Пациента;
- порядок обращения Пациентов в клинику;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- условия и порядок предоставления платных медицинских услуг и порядок их оказания.

### **2. Права и обязанности пациентов**

2.1. При обращении за медицинской услугой в Клинику и ее получении **Пациент имеет право:**

2.1.1. В доступной для него форме Пациент может 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.

2.1.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после подписания Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

2.1.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

2.1.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации. До Пациента доводится информация, что отказ от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

2.1.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Поликлиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

2.1.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

2.1.8. Пациент пользуется всеми иными правами в соответствии с законодательством РФ.

**2.2. Пациент обязан:**

2.2.1. соблюдать режим работы клиники;

2.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;

2.2.3. соблюдать требования пожарной безопасности;

2.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

2.2.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех

этапах оказания медицинской помощи;

незамедлительно обращаться в клинику в случае возникновения дискомфорта, либо других проявлений в области проведенного лечения;

не проводить коррекцию работы, выполненной в клинике, в других медицинских учреждениях;

предоставлять выписки из медицинской карты и рентгеновских снимков из других медицинских учреждений в случаях, если он обращался за неотложной стоматологической помощью;

2.2.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

2.2.7. ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство при предоставлении каждой услуги в клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан», Федеральным законом Российской Федерации №152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»

2.2.8. оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

2.2.9. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

2.2.10. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам; бережно относиться к имуществу клиники;

2.2.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

2.2.12. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

2.3. Лечащий врач может отказаться от немедленного начала лечения в случае выявления в анамнезе Пациента факторов, которые препятствуют этому. Такими факторами могут быть:

- наличие непереносимости лекарственных препаратов и материалов, используемых на данном этапе лечения;

- неадекватное психо-эмоциональное состояние пациента перед лечением;

- острые поражения слизистой оболочки рта и красной каймы губ;

- острые воспалительные заболевания органов и тканей рта;

- угрожающее жизни острое состояние/заболевание или обострение хронического заболевания (в том числе инфаркт миокарда, острое нарушение мозгового кровообращения и т.п.), развивающееся менее чем за 6 месяцев до момента обращения за данной стоматологической помощью;

- отказ от лечения.

Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

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

- а) проносить в здание и служебные помещения клиники 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 для безопасности окружающих;
- б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;
- в) находиться в служебных помещениях клиники без разрешения администрации;
- г) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях клиники;
- д) курить во всех помещениях клиники и на прилегаемой к ней территории;
- е) выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления;
- ж) изымать какие-либо документы из медицинских карт, из информационных папок;
- з) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства клиники;
- и) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства клиники;
- к) выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

2.8. Запрещается доступ в служебные помещения клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления

указанных лиц они удаляются из помещения клиники сотрудниками клиники и(или) правоохранительными органами.

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

2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам клиники и иным пациентам и посетителям клиники, нарушение общественного порядка в служебных помещениях клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

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

### **3. Порядок обращения Пациентов в клинику**

#### **3.1. Запись на приём:**

Пациент может получить информацию о записи на прием по телефону (48762)5-13-65; 8-953-185-44-22; 8-910-586-39-17. Прием осуществляется по выданным талонам .

Талоны выдаются в регистратуре ежедневно в будние дни с 8.00 на текущий день или по предварительной записи. В случае явки пациента без записи специалисты клиники могут отказать в приеме по объективным причинам (кроме экстренных случаев).

Дату и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных талонов и по согласованию с регистратором.

#### **3.2. Пациент прибывает на приём к врачу за 10 минут до назначенного времени.**

Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом регистратора.

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

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

3.3. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения прием переносится.

3.4. Клиника не осуществляет прием пациентов не достигших 15 лет без сопровождения законных представителей.

3.5.. Согласно Постановлению Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", с каждым пациентом заключается соответствующий договор возмездного оказания медицинских и дополнительных услуг.

3.6. В отношении несовершеннолетних пациентов такой договор подписывает законный представитель.

3.7. В регистратуре клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации), действующий контактный телефон.

3.8. Медицинская карта пациента является медицинской документацией клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ), а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещений Клиники без согласования с руководством клиники.

3.9. Прием пациента.

При входе в клинику пациент надевает бахилы.

Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.

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

Во время осмотра врач устанавливает диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента в доступной для него форме. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в «Медицинской карте стоматологического больного».

3.10. Необходимым условием для начала лечения является информированное добровольное

согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

3.11 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача.

#### **4. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами клиники. 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.

4.2.. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

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

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

4.6. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (ф.№ 043/у), оформляемая при обращении Пациента в Клинику, является документацией Клиники. Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в присутствии представителя клиники. По письменному заявлению Пациента ему предоставляются копия медицинской карты, либо выписка из нее, отражающая состояние его здоровья, в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в клинику с указанным заявлением.

## **5. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

5.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора клиники по телефону (48762)5-13-65; 8-953-185-44-22; 8-910-586-39-17 или на сайте [dentalux71.ru](http://dentalux71.ru)

5.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру клиники, так и по телефону (48762)5-13-65; 8-953-185-44-22; 8-910-586-39-17.

5.3. Если Пациент ранее не обслуживался в клинике 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 медрегистратор 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 и др.), определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

5.6. Накануне приема клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника 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.

5.7. Медицинские стоматологические услуги предоставляются клиникой на основании заключенного с Пациентом или Заказчиком (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных стоматологических услуг в письменной форме, т.е. при наличии подписанного обеими сторонами договора об оказании платных стоматологических услуг, форма (бланк) которого разработана клиникой.

5.8. До заключения договора клиника 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.

5.9. Клиника предоставляет медицинские услуги застрахованным по программе добровольного медицинского страхования (имеющим действующий страховой полис ДМС) при наличии заключенного между клиникой и Страховой организацией договора на предоставление медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию. Перечень Страховых компаний, с которыми у клиники заключен договор на предоставление платных медицинских услуг по добровольному медицинскому страхованию можно узнать в регистратуре либо на сайте клиники [dentalux71.ru](http://dentalux71.ru)

5.10. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются клиникой 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 детям со стоматологическими заболеваниями, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 13.11.2012 г. № 910н;

5.11. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационном стенде в регистратуре Клиники и на сайте [клиникаdentalux71.ru](http://клиникаdentalux71.ru)

5.12. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство на основании предварительно (т.е. до подписания) полученной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ним риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а так же о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.



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

5.14. Стоматологические медицинские услуги по комплексному восстановлению стоматологического здоровья Пациента предоставляются после согласования Пациентом или его законным представителем (заказчиком) Плана лечения.

5.15. Клиника 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, может привести к снижению эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения.

5.16. Все сроки оказания медицинских услуг начинают исчисляться с момента заключения договора на оказание платных услуг и подписания Пациентом или его законным представителем Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

5.17. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением (в объеме) стандартов медицинской помощи, в том числе стандартов принятых в Клинике, протоколов ведения больных, общепринятых на территории Российской Федерации медицинских правил, медицинских технологий (методов) профилактики, диагностики и лечения стоматологических заболеваний

5.18. Клиника предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а именно: Медицинская стоматологическая Услуга полагается оказанной качественно, если Исполнителем, с учетом его оснащённости и применяемых медицинских технологий (методов профилактики, диагностики и лечения) выполнены составляющие медицинскую услугу действия(манипуляции), предусмотренные общепринятыми медицинскими правилами и применяемыми в РФ медицинскими технологиями и методами, с учетом сроков и рекомендаций, предусмотренных общепринятыми медицинскими правилами, технологиями и методами, с учетом нозологической формы заболевания, состояния здоровья Пациента, иных индивидуальных особенностей, достигнута положительная динамика, стабилизация хронического патологического процесса (заболевания), улучшение состояния, ремиссия, купирование очаговоспаления(осложнения), полная или частичная компенсация функции утраченного зуба (зубов), снижение рисков прогрессирования имеющегося у Пациента заболевания и возникновения нового патологического процесса (заболевания). Удаление зуба(ов) не исключает факта оказания качественных стоматологических медицинских услуг.

В случае, если федеральным законом, иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских стоматологических услуг, качество предоставляемых клиникой платных медицинских стоматологических услуг должно соответствовать этим требованиям.

5.19. Клиникой на отдельные стоматологические услуги (работы), на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением о предоставлении гарантии на медицинские стоматологические услуги в ООО «Дента Люкс». Гарантия носит персонифицированный характер, распространяется на отношения между Клиникой и Пациентом, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства.

5.20. В случае отказа Пациента после заключения договора от получения платных медицинских услуг - договор расторгается. Клиника информирует Пациента (Заказчика) о расторжении договора об оказании платных медицинских услуг по инициативе Пациента. При этом Пациент (Заказчик) обязан оплатить клинике фактически понесенные клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору об оказании платных медицинских услуг.

## **6. Порядок и условия оплаты**

6.1. Стоимость услуг предусмотрена Перечнем услуг (прейскурантом) Клиники.

Перечень услуг (прейскурант) клиники размещен в регистратуре, а так же на сайте Клиники – [dentalux71.ru](http://dentalux71.ru)

6.2. Клиника вправе в одностороннем порядке изменить Перечень услуг Клиники, как по составу услуг, так и по их стоимости.

6.3. Оплата за предоставленные стоматологические услуги (за исключением ортопедических), производится непосредственно после их оказания, т.е. по окончании очередного приема, по ценам согласно Прейскуранту, действующему на день оказания услуг.

6.4. Оказание стоматологических услуг по ортопедии(по протезированию) осуществляется после внесения аванса в размере 50% от предварительной стоимости лечения после выбора Пациентом конструкции и составления предварительного расчета стоимости лечения.

Окончательный расчет за оказанные медицинских услуг по ортопедии (по протезированию) производится в день установки ортопедической конструкции.

6.5. Оплата за стоматологические услуги производится в следующей форме:

- наличными денежными средствами в кассу Клиники;
- в безналичной форме путем перечисления (перевода) денежных средств с расчетного счета страховой компании на расчетный счет Клиники (по ДМС);

## **7. Ответственность Поликлиники**

7.1. В отношениях с пациентами Клиника 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.

7.2. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме непосредственно главному врачу Клиники в установленные часы приема граждан или в письменном виде.

Претензии (жалобы), поданные в письменном виде, рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 дней со дня получения.

Претензии Пациента о ненадлежащем качестве оказанных услуг, причинении вреда жизни и здоровью и иные претензии и заявления Пациента, требующие его осмотра, дополнительных диагностических мероприятий, привлечения сторонних специалистов и экспертов, рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня их получения.

Принятое решение администрацией доводится до сведения пациента.

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

7.4. В случае прохождения Пациентом независимой экспертизы по вопросам предоставления медицинских услуг, Пациент обязан сообщить в Клинику письменно о дате, времени и месте проведения соответствующей экспертизы с целью обеспечения присутствия представителя клиники при проведении экспертизы.

7.5. Клиника не удовлетворяет 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.

7.6. В соответствии с законодательством РФ Клиника несёт ответственность перед Пациентом за не предоставление или несвоевременное предоставление информации об услугах, неисполнение или ненадлежащее исполнение условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, общепринятым на территории РФ, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни пациента.

7.7. В соответствии со ст. 28 «Закона о защите прав потребителей», если Клиника нарушила сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и(или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и(или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, при добросовестном соблюдении Пациентом указанных сроков и обязательств, Пациент по своему выбору вправе:

- назначить новый срок выполнения работ (оказания услуг);
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за цену не превышающую изначально установленную в приложении к договору о платных медицинских услугах или выполнить своими силами и потребовать от клиники возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшение цены выполненных работ (оказанных услуг);

- отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения убытков.

Добросовестным соблюдением Пациентом сроков и обязательств является своевременная явка на прием как для начала лечения, так и для продолжения начатого лечения, следующего этапа комплексного лечения, своевременное согласование плана лечения, дача в письменной форме информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, своевременное внесение оплаты за оказанные услуги или предусмотренного договором внесения аванса.

7.8. При обнаружении недостатков оказанной услуги в течение гарантийного срока, о существенных недостатках в течение установленного срока службы, Пациент, в соответствии со ст. 29 «Закона о защите прав потребителей», по своему выбору вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала того же качества или повторного оказания услуги; при этом Пациент обязан возвратить ранее переданную ему Клиникой вещь (материальный результат оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок не устранены недостатки оказанной услуги либо если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги.

Требования, связанные с недостатками оказанной услуги, могут быть предъявлены Пациентом при принятии оказанной услуги или в ходе оказания услуги, либо если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги, в течение гарантийного срока и срока службы.

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

7.10. Поликлиника не отвечает за неоказание услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологической услуги, если они возникли:

7.10.1. 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, выявления или возникновения у пациента заболеваний внутренних органов, а также изменений физиологического состояния организма (вредные внешние воздействия, длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний и др.), которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

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

7.10.3. Вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

7.11. Вред, причиненный жизни или здоровью Пациента в результате предоставления некачественной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством РФ.

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

8. Для получения талона на прием к любому врачу пациент обязан предъявить паспорт для оформления медицинской карты или ДМС (для предоставления стоматологической помощи по программе добровольного медицинского страхования) и дать письменное соглашение на обработку персональных данных.

9. Запись к врачам-специалистам осуществляется в следующем порядке:

а) на хирургическое, терапевтическое, ортопедическое лечение – запись осуществляется в регистратуре.

10. Проведение рентгеновских диагностических исследований производится только по направлению врачей.

11. Любое врачебное вмешательство возможно лишь после подписания пациентом информированного добровольного согласия.

12. При возникновении вопросов по оказанию стоматологической помощи необходимо обращаться с понедельника по пятницу: к директору с 10 до 13; (48762)5-13-65, 8-953-185-44-22, 8-910-586-39-17; к зам.директору по лечебной части с 14 до 18 ; (48762)5-13-65, 8-953-185-44-22, 8-910-586-39-17.