

Утверждаю:
Генеральный директор
ООО «Дента+»
_____ А.Н. Дзюба
« ___ » _____ г.

**ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
ОБЩЕСТВА С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ДЕНТА+»**

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в медицинской организации ООО «Дента+», время работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Цель деятельности ООО «Дента+» - максимально возможное восстановление и как можно более длительное и эффективное сохранение стоматологического здоровья Пациентов ООО «Дента+», обеспечение безопасности диагностики и лечения Пациентов и здоровья работников, обеспечение как можно более высокого качества услуг, комфорта и качественного сервиса для Пациентов.

1.2. ООО «Дента+» 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;
- * установка назубных украшений;
- * лечение кариеса постоянных зубов и его осложнений
- * эстетическая реставрация зубов
- * микропротезирование;
- * ортопедическое лечение
- * лечение кариеса молочных зубов у детей и его осложнений
- * визиографическое исследование
- * функциональная диагностика в терапевтической стоматологии
- * ультразвуковое лечение зубов
- * оказание неотложной стоматологической помощи

1.3. Деятельность ООО «Дента+» регламентируется ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011г. № 1496н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях», Приказом Минздрава России от 13.11.2012г. № 910н «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи детям со стоматологическими заболеваниями», законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами

предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006, другими нормативно-правовыми актами РФ, лицензией № ЛО-57-01-000288 от 27.12.2010 г. и настоящими Правилами внутреннего распорядка для пациентов.

1.4. Услуги оказываются амбулаторно (без госпитализации Пациента) в помещении «Дента+» по адресу: г. Орел, ул. Советская, д. 11 оф.90.

1.5. ООО «Дента+» ведёт приём пациентов: понедельник- пятница с 8:00 до 20:00, суббота с 9:00 до 14:00. Выходной день - воскресенье. 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

2.1. Стоматологические услуги в ООО «Дента+» 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: (4862)47-17-40, моб.89200899990.

2.2. Порядок оказания скорой медицинской помощи при состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, очерёдность и объём медицинского вмешательства определяются работниками ООО «Дента+», 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 ООО «Дента+» Пациент и ООО «Дента+» подписывают базовый договор об оказании платных медицинских услуг. Администратор оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по форме, утверждённой генеральным директором ООО «Дента+».

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 ООО «Дента+» 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 ООО «Дента+» и других медицинских учреждений, участие которых работники ООО «Дента+» сочтут необходимым. Пациент указывает список лиц, которым ООО «Дента+» 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 ООО «Дента+» соответствующий договор.

2.4. Договор об оказании платных медицинских услуг между Пациентом и ООО «Дента+» действует бессрочно.

2.5. ООО «Дента+», исходя из жалоб и пожеланий Пациента, а также медицинских показаний, разрабатывает план обследования, диагностики и согласовывает его с Пациентом. При наличии медицинских показаний ООО «Дента+» 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 или отказа в оказании услуг.

2.6. По результатам диагностики ООО «Дента+» 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. 2.7. При необходимости и

согласии Пациента на проведение ортопедического лечения Пациент и ООО «Дента+» подписывают дополнительные соглашения.

2.7. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства (оказания услуг) в ООО «Дента+» является информированное добровольное согласие Пациента. Работники ООО «Дента+» в доступной форме, подробно 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 хранится в медицинской документации пациента.

2.8. Все последующие обращения в ООО «Дента+» Пациент производит по согласованному плану, записываясь на приём к специалистам в указанные планом сроки. При необходимости перерыва в лечении Пациент заблаговременно оповещает ООО «Дента+» 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 ООО «Дента+» по оказанию услуг, Пациент и ООО «Дента+» согласовывают изменения плана лечения или новый план лечения.

2.9. При отказе от запланированного приёма Пациент, заблаговременно, не позднее, чем за 12 часов до приёма, уведомляет об этом ООО «Дента+» по телефону: (4862)47-17-40, моб: 89200899990. Пациент, не явившийся на приём без заблаговременного уведомления, выплачивает ООО «Дента+» неустойку в размере 25% (двадцать пять процентов) минимального размера оплаты труда (МРОТ). Повторный пропуск приёма без заблаговременного уведомления может явиться основанием для расторжения договора и прекращения оказания услуг.

2.10. При необходимости переноса запланированного приёма ООО «Дента+» администрация клиники своевременно, как минимум за 12 (двенадцать) часов, оповещает Пациента по телефону. В случае отмены приёма без своевременного уведомления Пациента по заявлению Пациента ООО «Дента+» выплачивает Пациенту неустойку в размере 25% (двадцать пять процентов) минимального размера оплаты труда (МРОТ).

2.11. По окончании этапов лечения ООО «Дента+» выдаёт Пациенту под роспись исчерпывающие инструкции и рекомендации, а также врачебные назначения.

2.12. По окончании лечения ООО «Дента+» продолжает обслуживание Пациента. Пациенту выдаются гарантийные обязательства. На периодических контрольных осмотрах ООО «Дента+» определяет состояние гигиены полости рта, пародонта, зубов, реставраций, протезов, проверяет выполнение Пациентом врачебных рекомендаций и назначений, осуществляет диагностику вновь появившихся стоматологических заболеваний, проводит обследование ранее выполненных стоматологических реставраций и протезов.

Обслуживание Пациента на этапе наблюдения оплачивается Пациентом согласно прейскуранту, действующему на момент оказания услуг.

3. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИИ

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

3.2. 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 ООО «Дента+» определяется действующим

законодательством. Хранение медицинских документов на дому, передача их Пациенту, в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

3.3. ООО «Дента+» информирует Пациента о состоянии его здоровья для принятия Пациентом решения о согласии на медицинское вмешательство или отказе от него.

3.4. ООО «Дента+» 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 ООО «Дента+» в объёме, необходимом для всестороннего и качественного обследования и лечения, с целью объективного документирования. Допускается предоставление этих сведений без согласия Пациента только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3.5. По письменному заявлению Пациента работники ООО «Дента+» могут подготовить выписку из истории болезни (эпикриз), консультационное заключение, какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа.

4. СТОИМОСТЬ УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ

4.1. Стоимость услуг для Пациентов ООО «Дента+» устанавливается администрацией клиники. Действующий прейскурант представляется в наглядной и доступной для «Пациента» форме.

4.2. Пациенты оплачивают оказанные им услуги наличными в кассу администратору ООО «Дента+» по окончании очередного приёма.

4.3. Окончательные взаиморасчёты проводятся по завершении каждого этапа.

4.4. В случае, если «Пациент» указан в списках организации, с которой ООО «Дента+» заключило 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 ООО «Дента+» и этой организацией, оплата услуг производится этой организацией в порядке, предусмотренном договором между ООО «Дента+» и этой организацией.

4.5. В случае если «Пациент» заключил договор добровольного медицинского страхования со страховой компанией, которая, в свою очередь, заключила с ООО «Дента+» 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 ООО «Дента+» и страховой компанией.

Если оказанные «Пациенту» услуги не входят в страховую программу или не выполнены другие условия настоящего пункта, «Пациент» оплачивает услуги собственными средствами.

4.6. Стоимость услуг ООО «Дента+» и условия расчётов для клиентов страховых компаний и других организаций, заключивших договор с ООО «Дента+» на медицинское обслуживание застрахованных лиц или своих работников, определяются соответствующим договором.

4.7. В случае нарушения «Пациентом» обязательств перед ООО «Дента+», предусмотренных базовым договором об оказании платных медицинских услуг, неустойку он уплачивает собственными средствами. В случае нарушения ООО «Дента+» обязательств перед «Пациентом», ООО «Дента+» уплачивает неустойку «Пациенту».

4.8. 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

5.1. Пациенты ООО «Дента+» обладают всеми правами, предусмотренными действующим законодательством РФ.

5.2. Решение Пациента обслуживаться в ООО «Дента+» должно быть комплексным: при наличии в штате ООО «Дента+» врача требуемой специальности Пациент получает услуги в ООО «Дента+»; обращение к специалистам других медицинских учреждений возможно только при отсутствии соответствующего специалиста в ООО «Дента+».

5.3. При наличии в штате ООО «Дента+» двух и более врачей одной специальности Пациент вправе выбрать любого из них. По согласованию с генеральным директором ООО «Дента+» 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 администратор учитывает график работы специалистов, график отпусков, плановые командировки, мероприятия по повышению квалификации врачей и другие мероприятия. В случае болезни врача, внеочередного отпуска, а также при невозможности работы выбранного Пациентом врача по другим причинам, ООО «Дента+» предлагает Пациенту лечение у другого врача. При отсутствии медицинских показаний к неотложному медицинскому вмешательству Пациент вправе отказаться от лечения у другого врача.

5.4. Пациент имеет право ознакомиться с действующим прейскурантом. ООО «Дента+» 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.

5.5. 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.

5.6. Пациент обязан соблюдать чистоту и порядок в помещении «ООО «Дента+», при входе снять верхнюю одежду и надеть бахилы. Запрещается вход с собаками и другими животными. Запрещается вход в ООО «Дента+» на роликах или с велосипедами.

5.7. Пациент обязан соблюдать нормы поведения в общественных местах, принятые на территории РФ. Пациент обязан обращаться к работникам и Пациентам ООО «Дента+» в спокойной, вежливой, уважительной форме. Категорически запрещается употреблять нецензурную лексику.

5.8. Запрещается мешать работе врачей и персонала ООО «Дента+», входить в лечебные кабинеты без приглашения сотрудников ООО «Дента+», включать на большую громкость телевизоры, радиоприёмники, другую аудиоаппаратуру, слишком громко разговаривать. На время приёма Пациент обязан перевести мобильные телефоны в беззвучный режим.

5.9. В помещении и близлежащей территории ООО «Дента+» запрещается курить, употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические вещества, находиться в состоянии опьянения. В случае появления в помещении или близлежащей территории лица в состоянии опьянения, работники ООО «Дента+» вправе вызвать сотрудников полиции.

5.10. Запрещается наносить ущерб имуществу ООО «Дента+» и других Пациентов.

5.11. Пациент обязан соблюдать правила пожарной безопасности, при возникновении чрезвычайной ситуации строго выполнять указания администратора.

5.12. ООО «Дента+» вправе отказаться от приёма Пациента в случаях:

- непредоставления Пациентом документа, удостоверяющего личность, затребованных врачами ООО «Дента+» консультационных заключений и других документов;
- посещение ООО «Дента+» ребенком в возрасте менее 15-ти (пятнадцати) лет в отсутствие законного представителя;
- невозможности оказания медицинских услуг взрослому или несовершеннолетнему пациенту в возрасте менее 15-ти (пятнадцати) лет по причине неадекватного поведения или панического страха пациента перед медицинскими манипуляциями (не открывает рот, закрывает лицо руками, плачет, отворачивается, хватается руками врача), независимо от воли и желания законного представителя ребёнка.

- 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 ООО «Дента+» 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. ООО «Дента+» представляет гарантии на все виды работ согласно Положению «Об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Дента+», утвержденного генеральным директором ООО «Дента+». С Положением можно ознакомиться в свободном доступе в помещении ООО «Дента+» и информационной сети Интернет официальном сайте ООО «Дента+»: www.dentaplus-orel.ru.

ООО «Дента+» вправе сократить сроки гарантии и службы на все виды работ на 50 % в случае неудовлетворительной гигиены полости рта.

ООО «Дента+» вправе аннулировать сроки гарантии и службы по следующим причинам:

- нарушение графиков профилактических осмотров;
- нарушение или невыполнение Пациентом врачебных рекомендаций и назначений;
- нарушение Пациентом сроков записи на приём, определённых планом лечения, пропуска приёмов.

5.14. ООО «Дента+» 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 (два и более) пропуска Пациентом приёмов без заблаговременного уведомления администратора ООО «Дента+»;
- появления у Пациента финансовой задолженности перед ООО «Дента+»;
- 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 ООО «Дента+», угрозы, попытка причинения им телесных повреждений, порчи имущества ООО «Дента+» или других Пациентов, создание помех работе медицинских работников и другие противоправные деяния) влечёт за собой гражданскую, административную или уголовную ответственность. ООО «Дента+» 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 ООО «Дента+» в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

6.2. При появлении у Пациента жалобы Пациент составляет претензию в письменной форме, заверяет её личной подписью и предъявляет администратору ООО «Дента+». В претензии должны быть указаны:

- предмет претензии;
- фамилия работника ООО «Дента+», работа или поведение, которого вызвало 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 ООО «Дента+» делает копию принятой претензии, заверяет своей подписью дату предъявления претензии и выдаёт заверенную копию Пациенту.

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

6.4. Свой ответ на претензию ООО «Дента+» сообщает только лично Пациенту, а в установленных законом случаях – законным представителям (родителям, попечителям). Присутствие при этом третьих лиц возможно только при предъявлении юридически оформленной доверенности.

6.5. При подтверждении вины работников ООО «Дента+» генеральный директор принимает меры по устранению причин, приведших к жалобе Пациента, приносит Пациенту извинения, а также в добровольном порядке от имени ООО «Дента+» возмещает Пациенту причинённый ущерб (при его наличии) и устраняет недостатки.

ООО «Дента+» делает всё возможное для максимального сокращения срока устранения недостатков. Этот срок определяется требованиями Пациента, а также медицинскими показаниями, технологическими требованиями, договорными условиями с подрядчиками ООО «Дента+» 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.