

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ
ООО «КСП»

1. Общие положения.

Настоящие Правила оказания услуг (далее - Правила) в стоматологической клинике ООО «КСП» (далее - Клиника), разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения. Данные Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских услуг в Клинике ООО «КСП», обязательны для персонала и пациентов, а также для иных посетителей.

Правила разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 09.01.1996 N 2-ФЗ, Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ "О внесении изменений и дополнений в Закон РФ «О защите прав потребителей»), Гражданским кодексом РФ (вторая часть), Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями (утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 1006), Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Уставом ООО «КСП».

Правила доступны для свободного ознакомления на официальном сайте клиники endemika-dent.ru в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на информационном стенде и в холле Клиники.

Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

- «Платные медицинские услуги», «платные стоматологические услуги» - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

- «Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является «Пациентом», на которого распространяется действие Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

- «Клиника», - медицинская организация, общество с ограниченной ответственностью «Краевая стоматологическая поликлиника», предоставляющая платные медицинские услуги потребителям (пациентам) согласно перечню работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

- «Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя.

Правила оказания услуг в Клинике включают в себя следующие разделы:

- Общие положения;
- Информацию о Клинике и предоставляемых платных медицинских услугах;
- Условия предоставления платных медицинских услуг в Клинике;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок оплаты медицинских услуг;
- Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности;
- Качество услуг и гарантии;
- Ответственность Клиники.

2. Информация о Клинике и предоставляемых платных медицинских услугах.

ООО «КСП» медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям (пациентам) согласно перечню работ (услуг), составляющих медицинскую

деятельность в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. ООО «КСП» зарегистрировано ФНС России по Ленинскому району г. Владивостока 26.06.2008 г., ОГРН 1082536009050, ИНН 2536205370, КПП 253601001, место нахождения: 690037, г. Владивосток, ул. Адмирала Кузнецова, д. 64 а, 3 этаж. Лицензия на осуществление медицинской деятельности № ЛО-25-01-002310 от 08.07.2014 г., выдана Департаментом здравоохранения Приморского края (690007, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, д. 2). Виды работ (услуг) выполняемых (оказываемых) в составе лицензируемого вида деятельности: при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу; при оказании первичной врачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) (п. ч. 4 ст. 32 Закона от 21.11.2011 323-ФЗ), либо если при предоставлении платных стоматологических услуг потребуются дополнительные медицинские услуги по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний (п. 21 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006) Клиника (медицинский работник Клиники) обращается в службу скорой медицинской помощи. До приезда бригады скорой медицинской помощи Клиника (медицинский работник Клиники) безотлагательно и бесплатно оказывает медицинскую помощь в экстренной форме.

Возникшие вопросы можно адресовать в органы, осуществляющие контроль за работой медицинской организации:

- Департамент здравоохранения Приморского края

Почтовый адрес: 690007, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, д. 2

8 (423) 241-35-14 Приемная

8 (423) 241-29-54 Отдел организации медицинской помощи взрослому населению

- Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по Приморскому краю

Почтовый адрес: 690091, г. Владивосток, ул. Мордовцева, д. 3, к. 907

Телефон: 8 (423) 222-42-46, 8 -800-550-99-03 (горячая линия)

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Приморскому краю

Почтовый адрес: 690095, г. Владивосток, ул. Сельская, д. 3.

Телефон: 8 (423) 244-27-40 (приемная), 8 (423) 254-82-10 (горячая линия)

Клиника обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.

Клиника не участвует в системе ОМС (обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Клиника участвует в реализации Программы ДМС (добровольное медицинское страхование). Перечень страховых компаний, с которыми сотрудничает Клиника можно получить у администратора по телефону: 8 (423) 244-00-07 .

На бесплатной основе в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи медицинские стоматологические услуги пациент может получить в

государственном учреждении здравоохранения либо в иных учреждениях здравоохранения, участвующих в системе ОМС (обязательное медицинское страхование).

Адрес ближайшей поликлиники:

г. Владивосток, ул. Адм. Кузнецова, д. 64 а, 1-й этаж,

ГАУЗ «Краевая стоматологическая поликлиника»

телефон регистратуры: 8 (423)244-10-79

Платные медицинские услуги оказываются врачами и средним медицинским персоналом Клиники по месту нахождения: 690037, город Владивосток, улица Адм. Кузнецова, 64 а, 3 этаж.

Режим работы Клиники: с понедельника по пятницу - с 8.00 до 19.00, суббота с 9.00 до 15.00, воскресенье - выходной.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказами генерального директора ООО «КСП».

Прием врачами-специалистами осуществляется по графику, утвержденному генеральным директором Клиники. Информацию о графике работы врачей всех специальностей можно получить на сайте клиники в информационно-телекоммуникационной сети Интернет или у администратора по телефону: 8 (423) 244-00-07.

В целях обеспечения пациентов, а также лиц, сопровождающих пациентов и иных посетителей бесплатной, доступной и достоверной информацией о предоставляемых платных медицинских услугах, на сайте Клиники в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также на информационном стенде и холле Клиники размещена информация, содержащей следующие сведения о:

- наименовании и фирменном наименовании, адресе места нахождения юридического лица (Клиники), данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность клиники в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения выдавшего ее лицензирующего органа);

- перечень платных стоматологических услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления платных стоматологических услуг и порядке их оплаты;

- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных стоматологических услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

- режим работы Клиники;

- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Росздравнадзора и территориального органа Роспотребнадзора.

Наряду с вышеуказанной информацией, пациентам предоставлена возможность ознакомиться с настоящими Правилами, «Положением об обработке персональных данных в стоматологической клинике ООО «КСП»; «Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «КСП»; «Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «КСП»; «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «КСП».

Информация, размещенная на информационном стенде и в холле Клиники доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Клиники. Информационный стенд и информация в холле Клиники располагаются в доступном для пациентов и посетителей месте и оформлены таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

Клиника предоставляет для ознакомления по требованию Пациента и/или Заказчика:

- копию Устава Клиники;

- копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность клиники в соответствии с лицензией.

Клиника не выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность пациента.

В целях обеспечения мер по усилению безопасности пациентов и жизнедеятельности Клиники, а также сохранности материальных ценностей и дорогостоящего оборудования, осуществления внутреннего контроля качества медицинской деятельности в Клинике ведется видеонаблюдение.

3. Условия предоставления платных медицинских услуг в Клинике.

Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема граждан руководителем Клиники пациент может получить у администратора в устной форме по телефону: 8 (423) 244-00-07. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя и контактный телефон. День и время проведения приема определяется с учетом графика работы и фактической занятости соответствующего врача на день обращения. Если пациент не может прийти на прием в назначенный день, он обязан не позднее, чем за 12 часов до назначенного времени приема, известить Клинику о невозможности явки. В случае, если пациент опоздал на прием более чем на 15 минут, Клиника оставляет за собой право отказать пациенту в оказании медицинских услуг, при этом пациенту предоставляется возможность приема в ближайшее свободное время в расписании приемов соответствующего врача. Пациент, пришедший в Клинику без предварительной записи, может быть направлен на прием к врачу при наличии в расписании приемов фактической возможности принять пациента. Право на прием вне утвержденного расписания приемов предоставляется пациенту, который, по своему состоянию, нуждается в экстренной врачебной помощи (с острой болью и других неотложных ситуациях). Необходимо учитывать, что оказание неотложной помощи не планируется заранее, поэтому Клиника приносит свои извинения за необходимость ожидания приема в случае отсутствия свободного времени непосредственно в момент обращения пациента. Безусловно, при этом медицинский персонал Клиники предпримет необходимые действия, чтобы помочь пациенту в течение минимального промежутка времени.

При первичном обращении пациента в Клинику с пациентом заключается договор на оказание платных стоматологических услуг. Договор на оказание платных стоматологических услуг заключается с целью упорядочения отношений между медицинским учреждением и пациентом, поскольку, заключая договор с медицинским учреждением, пациент приобретает равный с ним правовой статус. Договор обеспечивает максимальную защиту прав пациента в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Для заключения договора пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

До заключения договора пациенту предоставляется возможность ознакомиться с информацией о платных медицинских услугах, содержащей следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи.
- информация, касающаяся особенностей платных стоматологических услуг и условий их предоставления: «Правила оказания услуг в стоматологической клинике ООО «КСП», режим работы Клиники, график работы медицинских работников, Прейскурант на услуги, сроки оказания услуг, «Положение об обработке персональных данных в стоматологической клинике ООО «КСП», «Положение об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «КСП», «Положение об организации работы с обращениями граждан в ООО «КСП», «Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «КСП».

До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) лечащего врача, назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

Договор о предоставлении платных стоматологических услуг признается публичным договором, при котором Клиника оказывает услуги по характеру ее деятельности в отношении каждого, кто к ней обратится, составляется по единой для всех пациентов Клиники форме в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006, Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», настоящими Правилами.

Договор на оказание платных стоматологических услуг содержит:

- сведения об исполнителе (стоматологической клинике):
- наименование юридического лица медицинской организации, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- номер лицензии на осуществление медицинской деятельности и дату ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;
- сведения о пациенте (заказчике):
- фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон пациента (законного представителя пациента);
- фамилию, имя и отчество, адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица либо наименование и адрес места нахождения заказчика юридического лица;
- стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;
- условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;
- ответственность сторон за невыполнение условий договора;
- порядок изменения и расторжения договора;
- иные условия, определяемые по соглашению сторон.

Договор составляется в трех экземплярах, один из которых находится у Клиники, второй - у Заказчика, третий - у Пациента. Если договор заключается между Пациентом и Клиникой, он составляется в двух экземплярах. На предоставление платных стоматологических услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию пациента (заказчика) является обязательным, при этом она будет являться неотъемлемой частью договора.

Необходимым предварительным условием стоматологического лечения является оформление информированного добровольного согласия пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство (ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказ Министерства здравоохранения от 20 декабря 2012 г. 1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»). Клиника в доступной форме до принятия пациентом решения о получении платных стоматологических услуг информирует пациента о целях и методах, степени опасности стоматологического лечения и связанном с ним риске, возможных вариантах (способах) лечения, их последствиях, в том числе о вероятности развития осложнений. Также сообщаются предполагаемые результаты лечения. Пациент, обладая правом принимать информированное решение относительно собственного лечения, должен ознакомиться с Информированным добровольным согласием пациента на стоматологическое лечение, Информированным добровольным согласием на виды медицинских вмешательств, включенные в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи, утвержденный приказом Минздравсоцразвития РФ от 23.04.2012 г. № 390н, Согласием на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан», и либо согласиться и подписать предложенные Клиникой информированные согласия и согласие на обработку персональных данных, либо отказаться от медицинского вмешательства (стоматологического лечения) полностью или в части.

Если пациент отказывается от медицинского вмешательства (стоматологического лечения), ему разъясняются возможные последствия такого решения, в частности вероятность развития осложнений

заболевания (состояния). Данный отказ оформляется в письменном виде и подписывается пациентом либо его законным представителем, а также медицинским работником Клиники.

Подписанные информированные добровольные согласия, а также согласие на обработку персональных данных подшиваются в медицинскую документацию пациента и действуют в течение всего срока оказания стоматологических услуг.

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), данные осмотра пациента врачом, план стоматологического лечения и другие необходимые сведения, заполняется Анкета пациента на первичном приеме. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Клиники. Титульный лист медицинской карты стоматологического больного заполняется администратором. Диагноз и все последующие разделы заполняются лечащим врачом соответствующей специализации. Медицинская карта является юридическим документом и хранится в Клинике в течение 5 лет после последнего обращения пациента и затем сдается в архив. Диагностические рентгеновские снимки зубов, пролеченных специалистами Клиники, являются неотъемлемой частью медицинской карты, медицинская карта стоматологического больного на руки пациентам не выдаются. По письменному обращению пациента может быть выдана ксерокопия карты и (или) описание рентгеновских исследований. Анкета пациента заполняется пациентом или врачом со слов пациента и предназначена для подбора лечения с учетом общего состояния здоровья пациента. В случае изменения состояния здоровья пациент обязан информировать врача для предупреждения возможных осложнений во время лечения. В целях эффективного лечения врач имеет право требовать у пациента получения сведений и предоставления документов о предыдущем лечении в других лечебных учреждениях.

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника 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.

После заключения с пациентом договора на оказание платных стоматологических услуг и дачи информированного согласия на медицинское вмешательство, в согласованное с Пациентом время приема врач Клиники проводит собеседование и осмотр Пациента. При осмотре врач проводит диагностику состояния полости рта. При необходимости назначает дополнительные методы диагностики, устанавливает предварительный диагноз. Далее врач определит и предложит пациенту методы и возможные варианты лечения, объяснит последствия лечения и предполагаемые результаты, информирует пациента о степени риска лечения и возможных осложнениях, даст необходимые консультации. По результатам осмотра врач составляет предварительный план стоматологического лечения пациента, согласует с пациентом сроки и стоимость лечения, определит необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Клиники и отразит его в медицинской карте Пациента. Срок выполнения платных стоматологических услуг может быть продлен: если оказание услуги в указанные сроки невозможно по независящим от сторон причинам; в случае возникновения необходимости в дополнительном лечении или обследовании; если пациент своими действиями препятствует оказанию услуги. В процессе лечения может возникнуть необходимость в его изменении, проведении дополнительных действий (услуг), влияющих на общую стоимость услуг. В этом случае Клиника обязана незамедлительно сообщить об этом пациенту, и если получено предварительное письменное согласие пациента, изменить план лечения. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, оформляется письменно с разъяснением Пациенту последствий такого отказа. В том случае, если Клиника придет к выводу, что без дополнительных услуг оказание услуг по настоящему договору невозможно либо приведет к значительным негативным последствиям для Пациента, стороны обсудят возможность расторжения настоящего договора с компенсацией Клинике фактически понесенных затрат.

Врач предоставляет пациенту необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта. Врач информирует пациента о том, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от пациента, такие как: несоблюдение личной гигиены, несвоевременное посещение Клиники с целью выполнения профессиональной гигиены полости рта, утаивание необходимых для лечения данных о себе, отказ от необходимо эндодонтического и хирургического лечения, настаивание пациента на выборе

заведомого неверного метода исполнения услуги могут снизить качество проводимого лечения, а в некоторых случаях повлечь отказ Клиники от лечения пациента.

Клиника может отказаться от лечения пациента в одностороннем порядке при условии наличия у пациента способности выразить свою волю и отсутствия угрозы для жизни пациента в следующих ситуациях:

- при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий и (или) невозможности оказать в конкретном клиническом случае квалифицированную медицинскую помощь;
- при завышенных ожиданиях пациента, не соответствующих реальной сложившейся в конкретном клиническом случае ситуации;
- при несогласии пациента с предложенным планом лечения, если это, по мнению врача, приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения;
- если пациент не желает идти навстречу врачу и следовать его предписаниям, либо не соблюдает условия гарантии, либо в случае, когда не достигнуто полное взаимопонимание, доверие и психологическая совместимость врача и пациента;
- если пациент не способен платить за лечение (безусловно, при этом Клиника будет предпринимать меры для наиболее удобного для пациента порядка оплаты);
- если пациент неоднократно не является в назначенное время на прием;
- если пациент требует оказать ему помощь в сфере, которая выходит за пределы профессиональной компетенции врача и за пределы его рабочего времени, а также вне места нахождения Клиники;
- если пациент является на прием с признаками алкогольного, наркотического или токсического опьянения;
- если пациент не поддерживает атмосферу доброжелательности, сотрудничества и взаимного уважения, нарушает общепринятые морально-этические нормы поведения, провоцирует конфликт;
- если пациент не соблюдает иных требований настоящих Правил.

4. Права и обязанности пациента.

Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор лечащего врача, с учетом его согласия;
- 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;
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей - специалистов; _ получение информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании документов, подтверждающих установление опеки;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи, а также информации о Клинике, в том числе подтверждающей специальную правоспособность Клиники;
- на осуществление всех диагностических и лечебных мероприятий только после предоставления пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием оказания медицинских услуг, за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации». Информированное

добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации;

- отказаться от медицинского вмешательства (диагностической или лечебной процедуры), а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется в медицинской документации и подписывается Клиникой и пациентом. При этом пациенту в доступной форме разъясняется, что отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

Пациент обязан:

- соблюдать нормы, установленные настоящими Правилами;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья, своевременно обращаться за медицинской помощью, строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;

- проявлять в общении с медицинскими работниками Клиники такт и уважение, также не допускать проявлений неуважительного отношения и не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов;

- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, не употреблять спиртные напитки за сутки до приема у врача;

- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине (в том числе и по телефону);

- предоставлять лечащему врачу известную, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе и о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- знакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

- удостоверить личной подписью в медицинской документации достоверность сведений о своем здоровье, факт согласия с планом лечения, врачебными рекомендациями, сроками и стоимостью работы, факт надлежащего оказания услуги и получения гарантии;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

- в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок немедленно обратиться в Клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений;

- посещать медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;

- при входе в служебные и медицинские кабинеты Клиники надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, в осеннее - зимний период времени оставлять верхнюю одежду в гардеробе Клиники;

- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

- не курить в служебных помещениях и у входа Клинику;

- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;

- не приводить или приносить с собой животных;

- не заниматься в служебных помещениях и у входа Клинику любым видом торговли;

- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

- сопровождающие пациента лица, посетители могут находиться в лечебном кабинете только с разрешения лечащего врача.

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных

правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности медицинского персонала Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

- проносить в служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- находиться в служебных Клиники без разрешения персонала Клиники.

По вопросам качества обслуживания пациент вправе обратиться в Клинику по телефону 8 (423) 244-00-07 лично к главному врачу, либо направить обращение в письменном виде на имя Генерального директора Клиники по адресу: 690037, г. Владивосток, ул. Адмирала Кузнецова, д. 64 а, 3 этаж. Рассмотрение предложений, заявлений, жалоб (претензий) пациентов осуществляется в соответствии с «Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «КСП». Отношения между Клиникой и пациентом в части, не регулируемой настоящими Правилами и «Положением об организации работы с обращениями граждан в ООО «КСП» регламентированы действующим законодательством Российской Федерации.

5. Порядок оплаты медицинских услуг.

Оплата оказанных стоматологических услуг может производиться наличными денежными средствами в кассу Клиники, пластиковыми картами через терминал в Клинике, а также безналичными средствами по договорам с предприятиями и страховыми компаниями. Клиника информирует пациента о стоимости услуг до начала оказания услуг. Стоимость оказанных услуг состоит из совокупной стоимости услуг, определенных исходя из описанного в плане лечения необходимого для выполнения набора услуг по ценам, указанным в прейскуранте Клиники. Если в процессе оказания услуг с согласия Пациента были оказаны дополнительные услуги, такие услуги оплачиваются им дополнительно по расценкам действующего прейскуранта Клиники. При безналичном расчете пациент обязан произвести оплату до начала оказания услуг. Оплата услуг по терапевтической и хирургической стоматологии производится по факту в день получения услуги. Порядок расчетов за услуги по ортопедической стоматологии, ортодонтии: пациент до начала лечения вносит аванс в размере не менее 50% от общей стоимости работ, рассчитанной лечащим врачом, по окончании лечения производится окончательный расчет. Пациент вправе внести аванс в размере 100 % от стоимости лечения. Если сумма аванса превысила стоимость лечения, пациенту возвращается излишне уплаченная сумма. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (кассовый чек или квитанция). В случае неоказания, оказания услуг ненадлежащего качества и при иных основаниях для возврата денежных средств, Клиника возвращает уплаченные пациентом деньги в течение трех дней с момента предъявления требования пациентом. Клиника по обращению пациента может установить рассрочку в оплате за оказанные услуги.

6. Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

С целью контроля качества и безопасности медицинской деятельности, обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества на основе стандартов медицинской стоматологической помощи, а также требований, предъявляемых к медицинской помощи в медицинской практике, в Клинике осуществляется внутренний контроль. Порядок проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской установлен «Положением о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности в ООО «КСП». Ответственным за проведением контроля качества медицинской помощи является главный врач Клиники. Данное лицо несет ответственность за объективность оценки качества медицинской помощи. Контроль качества медицинской помощи осуществляется на основании исследования документов и материалов, согласно которым можно проследить соблюдение всех стандартов и порядков при оказании медицинской помощи, при этом исследуются медицинская документация, в

которой содержится информация о медицинской помощи, оказанной в конкретном проверяемом случае. Контроль качества медицинской помощи также осуществляется по заявлению и обращению пациентов, их законных представителей, которые могут быть выражены как в устной, так и письменной форме или направлены по электронной почте. Все поступившие от граждан обращения должны быть зарегистрированы в день их поступления в Клинику. Поступающие заявления граждан подлежат рассмотрению в течение 30 дней с даты их регистрации, за исключением анонимных обращений. Устные обращения граждан рассматриваются в ходе личного приема главным врачом Клиники. Если не требуется проведение дополнительной проверки по устному обращению граждан, ответ может быть дан в ходе личного приема. В случае несогласия заявителя с решением он может обжаловать его в вышестоящие органы здравоохранения или в суд.

7. Качество услуг и Гарантии.

Клиника гарантирует пациенту качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуги действий по методикам и со свойствами, соответствующим утвержденным в Клинике стандартам оказания медицинской помощи населению и порядку оформления медицинской документации. По окончании лечения и выполнения всех условий договора Клиника дает пациенту гарантию сроком, определенным Клиникой в «Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «КСП». Гарантийный срок подразумевает согласие пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего лечения и указанных лечащим врачом в плане лечения. Гарантийные обязательства пациента аннулируются в случае несоблюдения им условий гигиенического ухода за полостью рта, нарушения сроков повторных визитов и (или) контрольных осмотров, при получении услуг, связанных с лечением в другой клинике. Клиника принимает на себя обязательство устранить недостатки некачественно оказанных услуг, если эти недостатки обнаружены и удостоверены в течение одного года с момента оказания услуг, если иное не указано в «Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «КСП», или лечащим врачом в медицинской карте. Осложнения и другие побочные эффекты медицинского вмешательства, возникшие вследствие биологических особенностей организма, и вероятность которых используемые знания и технологии не могут полностью исключить, не являются недостатками качества услуг, если услуги оказаны с соблюдением всех необходимых требований.

8. Ответственность Клиники.

Клиника несет ответственность за неисполнение либо ненадлежащее исполнение своих обязательств по договору при наличии вины. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению Клиникой в соответствии с законодательством Российской Федерации. Клиника не несёт ответственности за неисполнение, либо ненадлежащее исполнение своих обязательств, если при той степени заботливости и осмотрительности, какая от неё требовалась по характеру выполняемых действий, она приняла все меры для надлежащего исполнения обязательств, однако ожидаемый результат не был достигнут в силу того, что, несмотря на правильные действия, современный уровень здравоохранения не гарантирует стопроцентного результата.