

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУ «Стоматологическая
поликлиника №1 г. Грозного»

БЕШИРХАНОВ А.Х.

« 15 » февраля 2019 года



**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ
в ГБУ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Грозного»**

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления платных медицинских стоматологических услуг в ГБУ «Стоматологическая поликлиника №1 г. Грозного»» (далее - учреждение).
2. Платные стоматологические медицинские услуги населению предоставляются учреждением в виде профилактической, лечебно-диагностической помощи в рамках договоров с гражданами или организациями на оказание медицинских услуг работникам и членам их семей.
3. Предоставление платных медицинских услуг населению учреждением осуществляется при наличии лицензии.
4. Основанием для оказания платных медицинских услуг являются:
 - – добровольное желание пациента получить платную медицинскую услугу.
5. Учреждение обеспечивает соответствие предоставляемых платных медицинских услуг населению требованиям и стандартам, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации.
6. Учреждение обеспечивает граждан бесплатной, доступной и достоверной информацией, включающей в себя сведения о местонахождении клиники, режиме работы, перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг и иные сведения о платных услугах.
7. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором оказания платных медицинских услуг, и документами, указанными в п.16.1. настоящих Правил. (Письменная форма договора в соответствии со ст. 161 ГК РФ).

8. Прием Пациентов на консультацию/предварительный прием и на лечение ведётся по предварительной записи у администратора. Предварительная запись осуществляется лично пациентом или по телефону Учреждения. В случае если Пациент не может явиться на прием в назначенное время, он обязан перезвонить за сутки.
9. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.
10. Сотрудники регистратуры и врачи Учреждения имеют право отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказание медицинских услуг опоздавшему Пациенту на другое время;
11. График работы врачей Учреждения и часы их работы являются гибкими, для их уточнения необходимо позвонить в Клинику.
12. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются сотрудником регистратуры Учреждения только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.
13. **Врач на консультации и приеме:**
 - – проводит диагностику состояния полости рта, при необходимости назначает дополнительные методы диагностики, обследования, консультации к врачам-специалистам;
 - – предоставляет информацию о состоянии здоровья Пациента;
 - – предоставляет Пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, предлагает возможные варианты, методы лечения, информирует о возможных последствиях при выборе того или иного метода лечения, а так же о последствиях в случае отказа от лечения, о противопоказаниях, рисках, о возможных осложнениях и особенностях, дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
 - – информирует о гарантийных сроках на стоматологическое лечение;
 - – оформляет согласие (ИДС) на оказание стоматологических услуг;
 - – согласовывает способ, сроки и стоимость лечения, составляет План лечения.
 - – предоставляет необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта.
 - – проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от Пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил использования, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, настаивание Пациента на выборе заведомого неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.
 - – по согласованию с руководством Учреждения может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в том числе по

защите прав потребителей, ст. 401 ГК РФ, Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан);

- – нарушении сроков оказания медицинской услуги по вине Пациента; (ст. 708 ГК РФ, ст. 28 Закона о защите прав потребителей);
 - – неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время; Пациент, опоздавший на прием (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, может получить данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником регистратуры Учреждения;
 - – настаивании Пациента на лечение (и получение такого лечения), не предусмотренного планом лечения, если это по мнению врача приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом Пациент обязан оплатить фактически оказанные Учреждением (Исполнителем) к моменту расторжения Договора на оказание платных медицинских стоматологических услуги;
 - – несвоевременной и (или) неполной оплате услуги Пациентом;
 - – если Пациент не дает согласия: на подписание Договора с Учреждением на оказание медицинских услуг; на подписание ИДС; на заполнение Анкеты и заверения данных своей подписью; на согласование плана лечения и др. необходимых для оказания медицинской помощи документов; на превышение суммы оказываемых услуг в случаях необходимости внесения изменений в план лечения, изменения методов лечения и проведения дополнительных медицинских мероприятий (ст. 33 Закона о защите прав потребителей) и т.п.
 - – Пациент не предоставляет документы , о ранее проведенном лечении, если в них имеется необходимость;
 - – Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, под действием психотропных веществ, проявляет агрессивное, опасное или другое неадекватное для общественного места поведение;
 - – Пациент демонстрирует неуважительное, оскорбительное поведение в отношении сотрудников Учреждения и/или пациентов Учреждения;
2. Требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.

16. Пациент обязан:

0. соблюдать Правила поведения в Учреждении, а именно:
 - – при первом посещении Учреждения предъявить паспорт (при его отсутствии – другой документ удостоверения личности);
 - – при первом посещении прийти в Учреждение за 20 минут до начала приема врача, с целью ознакомления с условиями

Договора о предоставлении платных стоматологических услуг и другими документами Учреждения, в том числе: Правилами предоставления платных стоматологических услуг в Учреждении, Порядком рассмотрения обращений граждан в Учреждение, Положением о гарантийных сроках, Порядком ознакомления пациентов с медицинской документацией отражающими состояние их здоровье и др.;

- – до предоставления медицинских услуг предоставить все необходимые данные о себе администратору и врачу Учреждения;
- – удостоверить личной подписью достоверность данных, указанных в Анкете пациента;
- – ознакомиться и заполнить вместе с администратором и/или врачом следующие медицинские документы: Медицинскую амбулаторную карту стоматологического пациента; Информированное Добровольное Согласие на стоматологическую услугу; План лечения с указанием вида работ/услуг, сроков их исполнения и их стоимости; Договор на оказание платных стоматологических услуг; др. документы при необходимости. Подтвердить личной подписью ознакомление и согласие с содержанием вышеуказанных документов. Отказ от подписи документов удостоверяется подписями лечащего врача и администрацией Учреждения;
- – быть пунктуальным, не опаздывать на прием к врачу;
- – своевременно и в полном объеме оплачивать услуги/работы Учреждения;
- – во время нахождения в Клинике уменьшить громкость сигнала вызова мобильного телефона или переключить вызов в режим «вибрация»;
- – проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- – не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- – соблюдать установленный порядок деятельности Учреждения и нормы поведения в общественных местах;
- – посещать Учреждение в соответствии с установленным графиком назначенного времени приема и работы Клиники;
- – при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы;
- – не вмешиваться в действия лечащего врача во время приема, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- – не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Учреждения;

- – бережно относиться к имуществу Учреждения и, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Учреждения;
- – соблюдать правила пожарной безопасности;
- – строго соблюдать и выполнять установленные врачом профилактические и лечебные мероприятия;
- – принять на себя ответственность за результаты услуги, оказанной по письменному настоянию самого Пациента без гарантии качества со стороны врача;
- – в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и коронок, немедленно обратиться в Учреждение, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

1. Соблюдать запреты:

- – не проносить в Учреждение огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- – не иметь при себе крупногабаритные предметы;
- – не находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения администрации Учреждения;
- – не употреблять пищу в любых помещениях Учреждения;
- – не курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Учреждения;
- – громко не разговаривать, не шуметь, не хлопать дверьми;
- – не оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Учреждения;
- – не выносить из помещений Учреждения документы, полученные для ознакомления;
- – не изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- – не размещать в помещениях Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- – не производить фото, видеосъемку на территории Учреждения и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- – не выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- – не находиться в помещениях Учреждения в верхней одежде, грязной обуви;
- – не преграждать проезд транспорта ко входам в Учреждение;
- – на доступ в помещения Учреждения в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, со

внешним видом, не отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;

17. Пациент имеет право на:

- – получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья (диагнозе, прогнозе развития заболевания, методах лечения, связанных с ними рисках, возможными видами мед. вмешательства, его последствиями и результатами);
- – оказание профессионального, качественного и своевременного стоматологического лечения в соответствии с утвержденными стандартами;
- – получение выписок и копий медицинских документов; копии лицензий Учреждения, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов и иных открытых сведений о Учреждении;
- – на выбор врача с учетом его согласия;
- – на сохранение врачебной тайны и охрану персональных данных;
- – а выбор лица, которому может быть предоставлена информация о состоянии здоровья;
- – на отказ от Договора на оказание платных стоматологических услуг и возврат ранее внесенной за услугу оплаты, при условии возмещения Учреждения всех понесенных ею расходы, связанных с исполнением этого Договора;
- – на личное обращение в Учреждении с жалобой, претензией, предложением, заявлением и т.п. На получение ответа на свое обращение.

18. Оплата услуг по терапевтической стоматологии (за исключением имплантации) производится по факту в день получения услуги. В процессе лечения может возникнуть необходимость в изменении Плана лечения, которое может повлиять на общую стоимость лечения. В этом случае Учреждение обязано незамедлительно сообщить об этом Пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив Учреждению фактически понесенные расходы. Если Пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в Плате лечения, что удостоверяется подписью Пациента.

19. По окончании лечения и выполнения всех условий договора Учреждение дает Пациенту гарантию сроком, утвержденным Учреждением в соответствии законодательством РФ в данной сфере и Положением о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Клинике. Гарантийный срок подразумевает, в том числе, согласие Пациента с частотой и сроками контрольных осмотров, вмешательств, процедур и других манипуляций, входящих в состав поддерживающего 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 и др. случаях, указанных в Положении о гарантийных сроках на стоматологические услуги и работы, производимые в Учреждении.
20. В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объёме (ст. 781 ГК РФ).
 21. В случае неявки Пациента на очередной профилактический осмотр Клиника не несет ответственности за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.
 22. В случае отказа Пациента от окончания лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, гигиены полости рта, а также при неявке на очередной профилактический осмотр гарантийные обязательства на уже проведенное лечение аннулируются.
 23. Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, в соответствии с принятыми стандартами, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (не прогнозируемый исход).