

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ  
В КЛИНИКЕ ЧЕЛЮСТНО-ЛИЦЕВОЙ РЕАБИЛИТАЦИИ И СТОМАТОЛОГИИ «АВАЛОН»  
ООО «АВАЛОН»**

**1. ВВЕДЕНИЕ**

**1.1.** Настоящие Правила поведения пациентов в ООО «Авалон» (далее Правила) разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21 ноября 2011г. № 3223-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», нормативными правовыми актами.

**1.2.** Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «Авалон» (далее Клиника), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, медицинских услугах и услугах, косвенно связанных с медицинскими, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники.

**Соблюдение настоящих Правил является обязательным.**

**2. ПАЦИЕНТАМ И ПОСЕТИТЕЛЯМ**

**2.1.** В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- заходить в медицинские кабинеты без бахил;
- производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- проносить в Клинику 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- преграждать проезд транспорта ко входам в Клинику.

**2.2.** Запрещается доступ в помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

**3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ**

**3.1.** В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

**3.2.** Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

11. Прием пациентов на консультацию и на лечение ведётся по предварительной записи. Записаться можно у администратора, предварительно обсудив с ним удобное время приема. В случае, если нет возможности явиться на прием в назначенное время, убедительная просьба сообщить об этом за сутки по телефону: 8 (812) 501-7-501.

12. На консультации врач:

- проведет диагностику состояния полости рта, при необходимости назначит дополнительные методы диагностики;
- предложит возможные варианты, методы лечения;
- согласует сроки и стоимость лечения. Срок выполнения услуги может быть продлён:
  - 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.
- предоставит необходимую информацию по обеспечению надлежащего использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта. (Пациент выражает своё согласие, подписав лист Добровольного Информированного Согласия).
- проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил эксплуатации, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, отказ от необходимо эндодонтического и хирургического лечения, настаивание Пациента на выборе заведомо неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.

Консультация позволяет врачу наиболее эффективно использовать время, отведённое на лечение и предварительно подготовиться к нему.

13. Клиника имеет право:

- требовать у Пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.
- Отказаться от оказания услуги и в одностороннем порядке расторгнуть договор при наличии следующих обстоятельств:
  - выявлении противопоказаний к данному виду услуги;
  - невыполнении предписаний и рекомендаций врача;
  - неявке на приём или контрольный осмотр в назначенное время;
  - настаивании пациента на лечении, не предусмотренном планом лечения, если это по мнению исполнителя приведет к снижению качества проводимого стоматологического лечения. При этом пациент обязан оплатить фактически оказанные исполнителем к моменту расторжения настоящего договора услуги;
  - несвоевременной и (или) неполной оплате услуги.

14. Пациент обязан:

- удостоверить личной подписью в амбулаторной карте следующее: достоверность сведений о своем здоровье, факт согласия с планом лечения, ознакомления и согласия с настоящим договором, врачебными рекомендациями, сроками и стоимостью работы, факт надлежащего оказания услуги и получения гарантии;
- в случае отсутствия подписи (отказа от подписи) Пациента, все указанные сведения считаются надлежащими и согласованными. Отказ от подписи удостоверяется подписями лечащего врача и главным врачом клиники;
- 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 клинику, не прибегая к помощи других лечебных учреждений.

15. Пациент имеет право требовать от Клиники предъявления копии лицензий, копии Прейскуранта, сведений о квалификации и сертификации специалистов, копии учредительных документов.

16. Пациент оплачивает оказанные услуги за наличный расчет, путем внесения денежных средств в кассу клиники, либо за безналичный расчет, путем перечисления денежных средств на расчетный счет клиники. При безналичном расчете пациент обязан произвести оплату до начала оказания услуг.

Порядок расчетов за услуги по ортопедической стоматологии, ортодонтии, хирургии (имплантация): 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. Если стоимость лечения превышает размер внесенного аванса, пациент вносит недостающую сумму.

Оплата услуг по терапевтической стоматологии производится по факту в день получения услуги.

В процессе лечения может возникнуть необходимость в его модификации (ях), влияющей на общую стоимость. В этом случае клиника обязана незамедлительно сообщить об этом пациенту. Пациент при этом вправе отказаться от дальнейшего лечения и расторгнуть договор, возместив клинике фактически понесенные расходы. Если пациент письменно не возражает, лечение продолжается на новых условиях. Окончательная стоимость определяется сторонами в акте приемке оказанных услуг, который является неотъемлемой частью настоящего Договора.

Кроме того, Клиника в каждом конкретном случае может предложить пациенту рассрочку в оплате за оказанные услуги. Срок рассрочки – не более 6 месяцев. Погашение ежемесячно равными частями. Возможно досрочное погашение.

Необходимые документы и условия для оформления рассрочки: паспорт, договор на оказание платных стоматологических услуг, на основе которого заключается дополнительное соглашение о рассрочке, письменное заявление, 30% предоплата от полной суммы лечения, согласно плану лечения, сумма рассрочки не более 100 тысяч рублей, постоянная прописка и место жительства в г. Санкт-Петербург и Ленинградской области.

В случае отказа Пациента от лечения (ортопедической стоматологии, ортодонтии, хирургии (имплантация)), последнему возвращается уплаченный аванс, за минусом фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору (приобретение материалов и т.п).

17. По окончании лечения и выполнения всех условий договора, Клиника дает пациенту гарантию сроком, утвержденным Клиникой в соответствии с законодательством РФ в данной сфере.

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.

18. Пациенты с острой болью обслуживаются без предварительной записи при наличии свободного времени у врача.

### **Внимание!**

- Просим учесть, что оказание неотложной помощи не планируется заранее, поэтому приносим свои извинения за необходимость ожидания приема. Мы постараемся помочь в кратчайшие сроки.
- В объем неотложной помощи по прейскуранту входит: наложение обезболивающего средства под временную пломбу (при пульпите), «раскрытие» полости зуба (при периодонтите). Другие лечебные процедуры, возможно необходимые для оказания помощи, в эту стоимость не входят.
- При невыполнении Пациентом своих обязательств по Договору, оплата за произведенную услугу (работу) и затраченные материалы Клиникой не возвращаются.

- При отказе от лечения по инициативе Пациента, ему возвращается оплаченная сумма за вычетом стоимости проделанной работы, включая стоимость снятия ортопедической конструкции.
- В случае невозможности оказания услуги (исполнения работы), возникшей по вине Пациента, услуги подлежат оплате им в полном объеме (ст. 781 ГК РФ).
- В случае неявки на очередной профилактический осмотр, Клиника не несет ответственность за неблагоприятный результат проведенного ранее лечения.
- В случае отказа Пациента от окончательного лечения, при несоблюдении рекомендаций врача, гигиены полости рта, а также при неявке на очередной профилактический осмотр, гарантийные обязательства на уже проведенное лечение аннулируются.
- Если стоматологическая услуга была оказана в соответствии с показаниями и в объеме, адекватном состоянию здоровья Пациента на момент обращения, то все неблагоприятные последствия такой услуги расцениваются как форс-мажорные обстоятельства (непрогнозируемый исход).

19. При первичном обращении в Клинику администратор предложит заполнить следующую документацию:

- ДОГОВОР на оказание платных стоматологических услуг - данная норма закона направлена на упорядочение отношений между медицинским учреждением и Пациентом, поскольку, заключая договор с медицинским учреждением, Пациент приобретает равный с ним правовой статус. Помните! Именно договор обеспечит максимальную защиту прав Пациента в соответствии с Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей». При оказании медицинской помощи гражданам, не достигшим 18 лет, в договор вписываются паспортные данные одного из законных представителей, который подписывает договор.
- Согласие на обработку персональных данных.
- Уведомление о неучастии ООО «Авалон» в программе бесплатного оказания услуг.
- Уведомление о несоблюдении назначений (рекомендаций) врача при оказании платных медицинских услуг.
- Медицинская амбулаторная карта стоматологического пациента:

- титульный лист заполняется администратором. Диагноз и все последующие разделы заполняются лечащим врачом соответствующего профиля и 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.

В соответствии с Приказом МЗ СССР от 04.10.1980г. «Об утверждении форм первичной медицинской документации» амбулаторные карты пациента на руки не выдаются, по письменной просьбе Пациенту может быть выдана ксерокопия карты и (или) описание рентгеновских исследований.

- анкета - заполняется Пациентом и предназначена для подбора лечения с учетом общего состояния здоровья пациента. В случае изменения состояния здоровья Пациент обязан проинформировать врача для предупреждения возможных осложнений во время лечения.

- Информированное добровольное согласие на виды медицинских вмешательств.