



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ТАИС-СЕРВИС»
А.А. Бахтурин
11 января 2021г

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ в ООО «ТАИС-СЕРВИС»

(с учётом мероприятий по предупреждению распространения
новой коронавирусной инфекции (COVID-19))

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинских организациях.

1. Общие положения

1.1. Порядок оказания медицинской помощи (далее – Правила) в ООО «ТАИС-СЕРВИС» (далее – Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения Пациентов и их представителей во время нахождения в Клинике, а также нормы поведения Пациента в Клинике при получении медицинских услуг с целью реализации прав Пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи и медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, в том числе мероприятий по предупреждению распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, Пациентов и посетителей Клиники, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях), статьей 39 Федерального закона от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения», Распоряжениями Правительства РФ от 30.01.20 №140-р, от 31.01.20 №154-р, от 03.02.20 №194-р, от 18.02.20 №338-р, Постановлениями Главного государственного санитарного врача РФ от 24.01.2020 №2, от 31.01.2020 №3, №15 от 22 мая 2020 г

«Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», информацией Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций от 10 марта 2020 г, а также

Мероприятий по профилактике и предупреждению завоза и распространения COVID-19 на территории РФ, а также Рекомендаций Всемирной организации здравоохранения и иными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения Пациентов в Клинику;
- Права Пациентов;

- Правила поведения пациентов и иных посетителей Клиники. Обязанности пациентов и посетителей;
- Права Клиники;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации;
- График работы Клиники и ее должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов Клиники, их законных представителей, а также иных посетителей Клиники.

1.5. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Клиники в сети Интернет, а также на информационных стендах Клиники.

1.6. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг обязаны ознакомиться с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику

2.1. Для получения стоматологических услуг Пациент должен предварительно записаться на приём по телефону регистратуры или при личном посещении клиники. Приём врачей-специалистов в день обращения осуществляется с учётом наличия свободного времени у врача

2.2. При посещении стоматологической клиники Пациент обязан надеть одноразовую медицинскую маску и одноразовые бахилы, снять верхнюю одежду и повесить её в запираемый на ключ индивидуальный шкаф, и обратиться к администратору, изложив цель визита.

Одноразовые бахилы находятся в холле, у входа в Клинику.

Одноразовые медицинские маски находятся на стойке администраторов.

Одноразовые бахилы и одноразовые медицинские маски предоставляются для всех пациентов Клиники, их законных представителей, а также иных посетителей Клиники бесплатно.

При входе, в регистратуре у Пациента в обязательном порядке бесконтактно измеряется температура тела согласно СП 3.1.3597-20 «Профилактика новой коронавирусной инфекции (COVID-19)».

При отказе Пациента от бесконтактного измерения температуры тела, услуги Пациенту не оказываются. Пациенты с повышенной температурой тела на приём не допускаются и услуги им также не оказываются.

При отказе Пациента надеть одноразовые бахилы и одноразовые медицинские маски – услуги не оказываются.

Пациент обязан соблюдать социальную дистанцию от 1,5 до 2 метров, а также правила личной гигиены (мытьё рук, использование антисептиков).

В клинике организована возможность обработки рук персонала и Пациентов дезинфицирующими средствами при входе, а также в помещениях и санузлах.

Одноразовые бахилы, одноразовые медицинские маски, а также антисептики для обработки рук имеют сертификаты соответствия, выданные в установленном законом порядке.

2.3. Пациенты, обратившиеся в Клинику впервые, должны прийти за 15-30 минут до назначенного времени начала приёма для оформления необходимых документов.

Пациент в возрасте с 18 лет должен иметь при себе паспорт.

Для Пациентов страховых компаний - дополнительно страховой медицинский полис, а при необходимости подтверждение от страховой компании о согласовании лечения.

Договор от имени несовершеннолетних, не достигших 15 лет, могут заключать только их родители, усыновители или опекуны, которые также должны иметь при себе паспорт и документ,

подтверждающий полномочия (отметка в паспорте о ребенке, свидетельство о рождении, постановление об усыновлении, постановление об опеке).

Для всех пациентов в обязательном порядке заключается договор возмездного оказания услуг в письменной форме, заполняется анкета о состоянии здоровья Пациента, Информированное добровольное согласие в соответствии со ст.ст. 19-23 Федерального закона N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

Пациент обязан достоверно и полно сообщать данные, имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания, информировать обо всех перенесенных ранее заболеваниях, включая хронические, инфекционные и венерические, всех видах аллергических реакций, имеющихся нервно-психических расстройствах (эпилепсия и проч.), ВИЧ-инфицирования (СПИДе), сахарном диабете, имеющихся патологических и физиологических зависимостях (алкоголь, наркотики), имевшихся ранее и имеющихся заболеваниях крови (анемия и проч.), а также имевшихся длительных кровотечениях, ревматических заболеваниях, врожденных или приобретенных пороках сердца, сердечно-сосудистых заболеваниях (сердечная недостаточность, коронарная недостаточность, ишемическая болезнь сердца, гипертоническая болезнь, инфаркт), иных сосудистых заболеваниях (инсульт, атеросклероз и проч.), о наличии сердечного стимулятора или протеза клапана, травмах, заболеваниях органов дыхания, придаточных пазухах носа, иных особенностях анамнеза жизни и заболевания, требующихся для стоматологического лечения, включая информацию о постоянно применяемых препаратах.

2.3. Повторный приём Пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.

2.4. Ожидание оказания плановых медицинских услуг Пациентам не должно превышать 30 минут.

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (сложные манипуляции, тяжелое состояние предыдущего пациента и т.п.) возможно ожидание Пациентом начала приема врачом-специалистом, отличное от назначенного времени.

В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (поломка оборудования, болезнь специалиста, оказывающего услугу и т.п.), Исполнитель извещает об этом Пациента лично, либо посредством телефонной связи. В этом случае срок оказания услуг переносится Исполнителем на другую дату, по согласованию с Пациентом. Если Пациент не указал контактный номер телефона, либо не отвечает на звонок из клиники на указанный им ранее номер, Исполнитель не несет ответственности за не уведомление о переносе сроков предоставления медицинских услуг.

2.5. В случае невозможности явки в назначенное время, Пациент обязан предупредить об этом администратора Клиники по телефонам **+7 (4852) 28-02-25, 28-26-76** за сутки до приёма.

Пациенты, опоздавшие на прием более чем на 15 минут от назначенного времени, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с лечащим врачом и сотрудником регистратуры Клиники.

Неявка на приём в назначенный день без заблаговременного (не менее чем за сутки) уведомления считается нарушением рекомендаций врача.

2.6. В случае неоднократной неявки (более трех раз) Пациента на прием без предварительного (за сутки) уведомления о невозможности визита Клиника вправе:

- отказать Пациенту в приеме и аннулировать все гарантийные обязательства;
- либо последующая запись на приём производится только при личном обращении Пациента в Клинику и после внесения Пациентом залога в размере 2000 (Две тысячи) рублей, который может быть засчитан в качестве оплаты последующего лечения.

2.7. Стоматологические услуги оказываются врачом Клиники, который самостоятельно, добровольно, информировано и осознанно выбран Пациентом из числа соответствующих штатных специалистов Клиники, с учётом диагноза Пациента и согласия врача.

2.8. Необходимым условием оказания медицинских стоматологических услуг, а также исполнения условий договора является ознакомление, заполнение и удостоверение личной подписью Пациента следующих документов:

- 1) согласия Пациента на обработку персональных данных (ФЗ № 152-ФЗ);
- 2) договора на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг;
- 3) анкеты о состоянии здоровья;

- 4) информированного добровольного согласия (ИДС) на каждый вид предстоящего медицинского вмешательства(Приказ МЗ РФ №390н);
- 5) предварительного / комплексного Плана лечения;
- 6) с гарантийными обязательствами, установленными врачом на конкретные выполненные стоматологические услуги, в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО ЦКиЗ «ТАИС».

Отказ Пациента от подписания информированного добровольного согласия означает отказ Пациента от данного вида лечения, оформляется в письменном виде, с разъяснением Пациенту последствий данного отказа, в т.ч. аннулировании гарантийных обязательств Исполнителя.

Подписание Пациентом ИДС является также подтверждением того, что Пациент достаточно и в доступной форме информирован о порядке и процедуре оказания услуг, о цене на услугу (Прейскуранте), о состоянии своего стоматологического здоровья, об альтернативных способах лечения и их эффективности, о предполагаемых результатах лечения и степени риска лечения, о возможных объективных осложнениях, связанных с особенностями течения заболевания исходя из особенностей организма Пациента, о характере и степени тяжести этих осложнений, о последствиях отказа от предполагаемого лечения, и является выражением добровольного информированного согласия Пациента на предложенное медицинское вмешательство на указанных условиях.

**2.9. Место оказания услуг: ООО ЦКиЗ «ТАИС» , г. Ярославль, ул. Чкалова, д. 32а
Телефоны: (4852) 28-02-25, 28-26-76**

Лицензия на осуществление медицинской деятельности:

ЛО -76-01-002662 от 16.09.2019г. выдана Департаментом здравоохранения и фармации Ярославской области.

3. Права пациентов

Пациент имеет право на:

- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (ООО ЦКиЗ «ТАИС» не является участником программы ОМС)
- получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством Российской Федерации;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- профилактику, диагностику, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим правилам и требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;

- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к должностным лицам Клиники;
- получение информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема главным врачом, в регистратуре, в устной форме и наглядно - с помощью информации, размещенной на официальном сайте www.tais-yaroslavl.ru или в информационных папках, находящихся в зоне ожидания клиники Исполнителя.
- иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленные федеральным законодательством РФ.

4. Правила поведения Пациентов и иных посетителей Клиники. Обязанности Пациентов и посетителей

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Поликлиники обязаны:

- **соблюдать настоящие Правила**
- **соблюдать санитарно-гигиенические нормы и санитарно-эпидемиологический режим с целью предупреждения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19): входить в отделения Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе, надеть одноразовую медицинскую маску, вымыть и обработать антисептиком руки.**
- соблюдать нормы поведения и установленный санитарно-эпидемиологический режим в Клинике
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Клиники
- бережно относиться к имуществу Клиники
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи
- уважительно относиться к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также лиц, нуждающихся в оказании экстренной медицинской помощи
- не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов и работников Клиники
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
- выполнять медицинские предписания и рекомендации по лечению, соблюдать режим лечения, в том числе определенные врачом явки на приём; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- приходить на повторный приём к врачу или на диагностические исследования за 10 минут до времени, назначенного согласно предварительной записи
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

4.2. Пациенты и иные посетители Клиники не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других Пациентов, посетителей и сотрудников Клиники.

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

При этом Клиника вправе осуществлять (производить) фотосъёмку, звуко – и видеозапись лиц находящихся на территории Клиники и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения.

Пациент и иные посетители Клиники считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко- и видеозаписи.

Проведение в Клинике видеозаписи осуществляется для поддержания общественного порядка, безопасности, требований антитеррористической защищённости объекта, соблюдения дисциплины и контроля за качеством оказания услуг.

При этом Клиника обязуется не использовать видеоматериалы без соответствующего запроса правоохранительных органов и не передавать их третьим лицам в иных целях.

4.3. Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных клиникой Пациенту.

4.4. **Исполнитель уведомляет Пациента о возможности получения соответствующих видов услуг и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, утвержденной Правительством РФ. ООО ЦКиЗ «ТАИС» не является участником программы ОМС.**

При оказании стоматологической помощи в Клинике льготы по оплате не предоставляются.

Категории граждан, имеющих право на скидки, и порядок их предоставления определяется Положением о скидках.

В случае оказания Клиникой Пациенту стоматологической помощи в рамках заключённого договора по ДМС, оплату за оказанную Пациенту стоматологическую помощь производит страховая компания, в соответствии с Программой и заключённым договором. При этом Пациент обязан предоставить выданный ему компанией страховой полис и паспорт.

В случае отсутствия гарантийного письма (или согласования плана лечения в зависимости от требований страховой компании) Пациент оплачивает оказанные ему услуги наличными (или по платежной карте).

Все услуги, выходящие за пределы страховой программы, оплачиваются Пациентом на общих основаниях, за счёт собственных средств, в соответствии с условиями договора.

4.5. **Пациент обязуется производить Клинике оплату за оказанную ему стоматологическую помощь в полном размере, сразу же после ее оказания, за каждый врачебный приём на основании актов выполненных работ и действующего Прейскуранта.**

При оказании услуг по ортопедическому лечению, Пациент оплачивает услуги по протезированию зубов согласно составленному плану работ и заказу-наряду в следующем порядке: авансовый платеж не менее 30% от стоимости- при посещении врача до начала выполнения работ, оставшиеся 70% от стоимости - в течение срока выполнения работ, но до даты её сдачи (до установки ортопедического изделия (зубного протеза) в кабинете врача).

В случае отторжения установленного имплантата после окончания гарантийного срока на ортопедическую конструкцию, повторное протезирование производится за счет средств Пациента с предоставлением ему скидки в размере 30%.

Пациент вправе досрочно (авансом) произвести оплату за оказываемую ему стоматологическую помощь.

4.6. **Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:**

- проносить на территорию Клиники крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие, легко бьющиеся, стеклянные и иные предметы и средства,

наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих

- посещать Клинику с любыми домашними животными (собаки, кошки, птицы, крысы, ласки, хорьки, кролики и др)
- курить на территории Клиники, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях
- находиться на территории и помещениях Клиники в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения
- самовольно проникать в служебные помещения кабинеты Клиники
- пользоваться открытым огнём, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами, хлопушками и т.п.)
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача Пациент должен отключить звук на мобильном устройстве.
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
- производить фото- и видеосъемку на территории Клиники без предварительного разрешения руководства Клиники
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещении Клиники
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов (представителей), находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения руководства Клиники
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники. Клиника не несет ответственности за оставленные без присмотра личные вещи Пациентов и сопровождающих лиц в помещениях Клиники.

4.7. Пациент обязан выполнять назначения и следовать рекомендациям лечащего врача (явки на профилактические осмотры, контрольные явки), так как это влияет на выполнение гарантийных обязательств, данных Клиникой Пациенту.

4.8. Пациент имеет право отказаться от лечения на любом этапе, подписав при этом отказ от продолжения лечения.

5. Права КЛИНИКИ

5.1. Требовать и получать от Пациента информацию, необходимую для качественного и полного оказания Услуг по Договору. В случае не предоставления либо неполного или недостоверного предоставления Пациентом информации, Клиника имеет право приостановить исполнение своих обязательств по Договору. Все неблагоприятные последствия лечения, связанные с не предоставлением, неполным либо недостоверным предоставлением информации, возлагаются на Пациента, и претензии по этим случаям не принимаются.

5.2. Вносить изменения в План лечения Пациента по виду, объему и срокам Услуг, учитывая медицинские показания.

5.3. В случае возникновения неотложных состояний у Пациента, Клиника вправе осуществлять действия в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», в том числе принимать решение о вызове скорой неотложной помощи, медицинском вмешательстве в случаях, когда состояние гражданина не позволяет ему выразить свою волю, а медицинское вмешательство неотложно.

5.4. В одностороннем порядке изменить предварительно определенный объем оказываемых медицинских услуг в случае, если существует угроза жизни или здоровью Пациента/Заказчика.

5.5. В одностороннем порядке вносить изменения в Прейскурант цен, исходя из финансово-экономической ситуации в Клинике.

5.6. Требовать от Пациента бережного отношения к имуществу Исполнителя и соблюдения им Правил оказания медицинской помощи.

5.7. Самостоятельно определять (изменять) график работы специалистов, непосредственно предоставляющих медицинскую услугу. Заменить врача-специалиста в случае объективной невозможности оказания им медицинских услуг или перенести время приема, по согласованию с Пациентом.

5.8. Клиника вправе отказать Пациенту /Заказчику в оказании платных медицинских услуг в следующих случаях:

- при нарушении Пациентом и иными посетителями настоящих Правил поведения в Клинике, а также обязанностей Пациентов и посетителей, установленных ст.4 настоящих Правил
- при нахождении Пациента в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также, если Пациент в силу особенностей своего состояния неадекватен и/или не идёт на конструктивный диалог с медицинским персоналом и работниками Клиники;
- при отказе Пациента от бесконтактного измерения температуры тела,
- при отказе Пациента снять верхнюю одежду,
- при отказе Пациента надеть бахилы и маску,
- если Пациент не даёт согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие на лечение и /или отказывается заключить договор,
- при выявлении у него медицинских противопоказаний или состояния здоровья, ограничивающего или делающего невозможным предоставление медицинских услуг;
- в случае обнаружения противопоказаний к их проведению до начала или в ходе оказания процедур, либо ставшей заведомо известной невозможности достичь положительного результата лечения;
- задолженности Пациента за ранее проведённое в Клинике лечение;
- если у Пациента имеются острые общие, воспалительные или инфекционные заболевания;
- если Пациент неуважительно относится к сотрудникам Клиники, предпринимает действия, нарушающие права других пациентов, не соблюдает Правила внутреннего распорядка Исполнителя.
- если Пациенту не требуется неотложная помощь.
- лечащий врач может отказать по согласованию с директором от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения Пациентом предписаний и рекомендаций врача о лечении, или настоящих Правил.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

6.1. Все споры по оказанию стоматологических услуг в Клинике разрешаются путем переговоров, на основании письменного заявления Пациента.

6.2. Понимая субъективность оценки эстетического и косметического результатов медицинских услуг, в случае возникновения разногласий по вопросу качества оказанных услуг, в случае возникновения любой спорной ситуации или претензий Пациента по качеству оказанных ему услуг, Пациент вначале направляет письменное заявление на имя Генерального директора Клиники, в котором указывает обстоятельства, послужившие причиной спора или его претензии. Полученное от Пациента заявление по вопросу качества оказанной ему услуги рассматривается на врачебной комиссии, в соответствии с Приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012 г. N 502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации" и ст. 48 ФЗ от 21.11.2011 г № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в течение 10 дней с даты его получения. Присутствие Пациента на врачебной комиссии не является обязательным. Врачебная комиссия вправе рассмотреть претензию по имеющимся документам.

6.3. Выводы врачебной комиссии по качеству оказанного лечения и ее решение по заявлению Пациента от имени Генерального директора Клиники направляются Пациенту по почте (в том числе электронной по заявлению), либо передается ему под расписку. При согласии Пациента с выводами врачебной комиссии спор считается урегулированным.

6.4. При несогласии Пациента с выводами врачебной комиссии и при не достижении согласия между Сторонами, спор может быть передан на рассмотрение независимого эксперта, имеющего право и лицензию на занятие данной деятельностью, или экспертов территориальных организаций Стоматологической ассоциации (общероссийской), либо в районный народный суд Ленинского района города Ярославля (по месту нахождения Клиники) с возложением всех издержек в полном объеме на виновную сторону. Претензионный порядок рассмотрения споров обязателен.

6.5. В определённых сложных случаях, исходя из приоритета интересов Пациента и при достижении между Сторонами Добровольного соглашения об урегулировании претензии, возможно частичное возмещение денежных средств за услугу, в отношении которой возникла претензия. В данном случае, факт выплаты денежных средств со стороны Исполнителя не означает факта признания вины Клиники и того, что оказанная услуга выполнена некачественно. Спор считается урегулированным, и у Сторон в дальнейшем отсутствует право исковых требований на возмещение материального и морального вреда в судебном порядке, а также обращения в административном порядке в контролирующие органы.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья (далее – Информация) предоставляется Пациенту лечащим врачом, главным врачом или иными медицинскими работниками Клиники в доступной форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии.

7.2. По запросу Пациента, информация может 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.

7.3. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания Информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, Информация предоставляется законному представителю.

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

7.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

8. Порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации

8.1. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

8.2. Амбулаторная карта стоматологического Пациента и рентгеновские снимки зубов и челюстно-лицевой области являются медицинскими документами и хранятся у Исполнителя 5 лет.

8.3. Пациент на основании письменного заявления вправе получить выписку из медицинской карты, а также копии медицинских документов, отражающие состояние его здоровья после получения платных стоматологических услуг. Срок рассмотрения письменного заявления Заказчика составляет 10 дней. Плата за предоставление копий / выписок медицинских документов не взимается.

8.4. При необходимости пациента получить выписку или копию медицинской документации пациент должен предоставить заявление на имя Генерального директора.

9. График работы Клиники и ее должностных лиц

Актуальная информация размещается на официальном сайте www.tais-yaroslavl.ru и в информационных папках, находящихся в зоне ожидания клиники Исполнителя.

10. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

10.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации. В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться только в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удаляться из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

10.3. При нарушении Правил пациентами, прикрепленными к Клинике на основании договора добровольного медицинского страхования, настоящих Правил и/или условий договора, Клиника вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления.

10.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.