

Утверждаю  
Директор ООО «ТЕТРАС»  
Абрамова Е. Ф. \_\_\_\_\_  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «ТЕТРАС»

Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами ( далее - Правила).

Настоящие Правила обязательны для персонала и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ТЕТРАС», разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, на возмездной основе.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Информацию об отделениях и режиме работы Клиники.
2. Порядок обращения пациентов в Клинику.
3. Порядок оформления медицинских документов.
4. Порядок оказания стоматологических услуг.
5. Порядок предоставления информации.
6. Обязательные гарантии.
7. Гарантии качества стоматологической помощи.
8. Права пациента.
9. Обязанности пациента.
10. Запреты, действующие в Клинике.
11. Порядок, разрешения конфликтов.
12. Ответственность за нарушение Правил.
13. Заключительная часть.

## 1. Информация о режиме работы Клиники

1.1. Режим работы: понедельник-пятница с 09ч.00м. до 20ч.00м., суббота с 09ч. 00м. до 14ч.00м. Телефон для записи на прием: 291-05-02. В Клинике ведется терапевтический, ортопедический и хирургический приемы. 1.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы, размещается в регистратуре Клиники, а также на официальном сайте клиники - [www.tetrac.pf](http://www.tetrac.pf)) 1.3. Начало работы регистратуры - 8 часов 50 минут (за 10 минут до начала врачебного приёма).

## 2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе. 2.2. Оказание бесплатной медицинской стоматологической помощи осуществляется в стоматологической поликлинике по месту жительства (регистрации) пациента. Пациенты направляются на кафедру терапевтической стоматологии, ортопедической стоматологии, хирургической стоматологии и челюстно-лицевой хирургии НГМУ в следующих случаях - при затруднении в постановке диагноза в сложных клинических случаях; - при отсутствии клинического эффекта при лечении стоматологического заболевания; - в случае временного или постоянного отсутствия методик стоматологического лечения; - при отсутствии технических возможностей для решения конкретной клинической ситуации; - в случае временного или постоянного отсутствия кадров определенной стоматологической специальности. 2.3. Запись пациента на приём к врачу осуществляется в регистратуре, в порядке очерёдности, при наличии документа, удостоверяющего личность или по телефону, указанному в пункте 1.1. настоящих Правил с 09.00 ч. до 20.00 ч. 2.4. Дату и время планового приема пациент выбирает из имеющегося свободного времени в расписании врачей Клиники, предоставленного регистратором. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема. 2.5. Помощь пациентам с острой зубной болью оказывается в день обращения врачами в ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости дальнейшего лечения пациент записывается на плановый прием в регистратуре. 2.6. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа. 2.7. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту. 2.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату. 2.9. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день. 2.10. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием: пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени. 2.1.1 Клиника не оказывает услуг в рамках программы государственных гарантий и территориальной программы бесплатного оказания медицинской помощи.

Согласно требованиям Постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», информируем Вас о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Ближайшие поликлиники, где можно получить бесплатную стоматологическую помощь по полису ОМС: Стоматологическая поликлиника №9 по адресу: Кошурникова 10.

### 3. Порядок оформления медицинских документов

3.1 В день первичного приёма в регистратуре оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Клинике. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные: - фамилия, имя, отчество(полностью); - пол; - дата рождения (число, месяц, год); - адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность; Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента, затем передаётся в архив Клиники. Срок хранения медицинской карты в архиве составляет 3 года. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо медицинским регистратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Клиники без согласования с директором Клиники. 3.2 Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных. 3.3 Осмотр и лечение пациента, а так же любые медицинские манипуляции начинаются после подписания пациентом документа «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство». Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа. Лечение пациента, отказавшегося подписать этот документ в Клинике невозможно. 3.4 Медицинское вмешательство без согласия гражданина, одного из родителей или иного законного представителя допускается: 1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (в отношении лиц, указанных в нижеследующих пунктах настоящей статьи); 2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих; 3) в отношении лиц, страдающих тяжёлыми психическими расстройствами; 4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления); 5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство даёт один из родителей или иной законный Представитель (В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации) в отношении граждан (старше 18 лет), признанных в установленном порядке недееспособными. Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. 3.5 В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Клиники направляет Пациента к участковому терапевту в поликлинику по месту жительства со справкой с указанием диагноза и времени для оформления листа временной нетрудоспособности установленного образца. 3.6 При обращении Пациента за платной стоматологической помощью оформляется Договор на оказание платных стоматологических услуг.

### 4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего

врача. 4.2 Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Клиники. 4.3 Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом. 4.4 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства. 4.5 Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг.

## 5. Порядок предоставления информации

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. 5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку из медицинской карты, описание снимков. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя директора Клиники. Копии медицинской карты или выписки из них, описание снимков предоставляются в течении 10 рабочих дней. 5.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну. 5.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях. 5.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается: 1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю; 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений; 3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно; 4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему (до 15 лет; больному наркоманией - до 16 лет) для информирования одного из его родителей или иного законного представителя; 5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий; 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба; 7) в целях расследования несчастных случаев на производстве и с обучающимися во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность, а также профессионального заболевания; 8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных; 9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования; 10) в целях осуществления

контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом; 11) по запросу органов опеки и попечительства в целях подтверждения наличия или отсутствия заболеваний, представляющих опасность для окружающих, у лиц, с которыми гражданин, выразивший желание стать усыновителем, опекуном, попечителем или приемным родителем, совместно проживает в жилом помещении.

## 6. Обязательные гарантии

Клиника при оказании платных медицинских стоматологических услуг гарантирует: 6.1 безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги; 6.2 предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле; 6.3 составление рекомендуемого плана лечения; 6.4 оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией; 6.5 проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности; 6.6 тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей; 6.7 индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов; 6.8 мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги; 6.9 проведение контрольных осмотров - по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий; 6.10 проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом; 6.11 динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги; 6.12 достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

## 7. Гарантии качества стоматологической помощи

7.1 Клиника, как исполнитель стоматологических услуг, несёт ответственность в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» за их качество, в том числе за материалы. Пациент в случае обнаружения в выполненных услугах недостатков, имеет право предъявить требования по устранению недостатков и возмещению убытков.

Данные требования могут быть предъявлены Пациентом в течении гарантийного срока, по существенным недостаткам - в течении срока службы.

### 7.2 Определение понятий гарантийный срок и срок службы

7.2.1. Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения недостатка в выполненной работе, пациент вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе (оказанной услуге);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом Пациент обязан вернуть ранее изготовленную для него Клиникой вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

7.2.2 Гарантийный срок исчисляется с момента оказания услуги, то есть с момента передачи результата работы Пациенту и подписания акта выполненных работ.

7.2.3 Недостаток - это несоответствие оказанной стоматологической услуги обязательным медицинским требованиям и технологиям, подтверждённое заключением Врачебной комиссии Клиники, или заключением независимого эксперта, принятого Клиникой.

7.2.4. Гарантия качества лечения - это определенный минимальный временной промежуток клинического благополучия Пациента после лечения, в течение которого не проявляются какие-либо осложнения, и сохраняется (функциональная) целостность изготовленных пломб, протезов, шин и др.

7.2.5. Срок службы товара исчисляется со дня его изготовления и определяется периодом времени, в течение которого товар (услуга) пригоден к использованию.

На протяжении установленных сроков службы (Приложения № 1 и 2) Клиника несет ответственность за существенные недостатки, возникшие по ее вине.

### 7.3 Гарантийные сроки и сроки службы по видам стоматологических услуг

#### 7.3.1. Услуги по терапевтической стоматологии

7.3.1.1 К услугам по терапевтической стоматологии относятся услуги по лечению заболеваний: кариеса, пульпита и периодонтита зубов (два последних связаны с лечением корневых каналов), услуги косметической стоматологии (восстановление или изменение первоначальной формы и цвета зуба без протезирования, замена/корректировка пломб), услуги по подготовке (лечению) зубов под протезирование.

7.3.1.2 Признаками завершения лечения являются:

при лечении кариеса - поставленная постоянная пломба;

при лечении осложнений кариеса (пульпита и периодонтита) - пломбирование корневых каналов с постановкой постоянной пломбы.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании терапевтической помощи (постановка пломб, эстетическая реставрация)

	Наименование	Срок	Срок
1	Пломба из цемента стеклоиономерного,(Vitriimer)		
1.1	I класс по Блэку	12 месяцев	24 месяца
1.2	II класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
1.3	III класс по Блэку	нет	нет
1.4	IV класс по Блэку	нет	нет
1.5	V класс по Блэку	9 месяцев	18 месяцев
2	Пломба из композита светового отверждения		
2.1	I, II, V класс по Блэку	12 месяцев	2 года
2.2	II класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.3	IV класс по Блэку	12 месяцев	1 год
2.4	Пломба с парапульпарными штифтами	12 месяцев	1 год
3	Виниры	8 месяцев	1,5 года
4	Вкладки	1 год	2 года

Примечание:

1. Данные сроки рекомендованы для пациентов с единичным кариесом и множественным стабилизированным или при медленно текущем процессе.  
При КПУ зубов 13-18 - сроки снижаются на 30%.  
При КПУ >18 - сроки снижаются на 50%.
2. При неудовлетворительной гигиене полости рта - сроки уменьшаются на 70%.

### 7.3.2. Услуги по ортопедической стоматологии

7.3.2.1. К услугам по ортопедической стоматологии относятся услуги по устранению (лечению) дефектов зубов или (и) зубных рядов челюстей с помощью постоянных и (или) временных ортопедических конструкций.

7.3.2.2. К постоянным ортопедическим конструкциям относятся:

- металлокерамические и цельнолитые коронки, в т.ч. комбинации этих коронок, а также мостовидные конструкции, виниры;
- безметалловые коронки (прессованная керамика, композитные коронки, оксид циркония)
- частичные съемные протезы;
- полные съемные протезы;
- бюгельные протезы (с замками, кламперами, с фиксацией: на имплантатах);

7.3.2.3. К временным ортопедическим конструкциям относятся:

- временные коронки;
- временные замещающие протезы.

7.3.2.4. Гарантийный срок на ортопедические услуги начинает действовать с момента установки постоянных конструкций во рту Пациента, что подтверждается записью в амбулаторной карте и заказ-наряде.

7.3.2.5. Гарантийные сроки и сроки службы на ортопедические стоматологические услуги помимо случаев, описанных в разделе 3 настоящего Положения не устанавливаются:

- на установку временных ортопедических конструкций;
- при наличии подвижности зубов - гарантийный срок устанавливает врач;
- при наличии сопутствующего заболевания: пародонтит, пародонтоз. Обязательным условием предоставления гарантии является проведение курса профессиональной гигиены 2-4 раза в год. Гарантийный срок устанавливает врач в зависимости от степени тяжести заболевания десен;

- при желании Пациента выполнить работу по определенной им схеме и (или) при отсутствии четких медицинских показаний к выполнению определенных видов протезирования врач-стоматолог-ортопед имеет право установить гарантийный срок на ортопедическую услугу 1 месяц, предварительно известив об этом Пациента.

7.3.2.6. Лечащим врачом может быть установлен сокращенный гарантийный срок на ортопедические услуги. Об уменьшении срока гарантии на ортопедические услуги лечащий врач обязательно сообщает Пациенту с записью в амбулаторной карте.

7.3.2.7. В период срока гарантии и срока службы перебазировка ортопедических конструкций осуществляется на возмездной основе.

7.3.2.8. Временные ортопедические конструкции обязательно должны быть заменены на постоянные. Если по вине Пациента (по различным причинам) временные конструкции не заменены на постоянные, то дальнейшая ответственность с Клиники снимается.

7.3.2.9. До момента сдачи ортопедической конструкции Пациент имеет право требовать переделки/коррекции работы по причинам:

- неверно выполнен цвет, размер или форма зуба в ортопедической конструкции,
- выполненная конструкция не соответствует конструкции, определенной в плане протезирования (плане лечения).

7.3.2.10. Указанные ниже сроки гарантии и сроки службы не распространяются на матрицы замковых креплений.

7.3.2.11. При неудовлетворительной гигиене полости рта сроки гарантии и службы на все виды протезирования уменьшаются на 50%;

7.3.2.12. При нарушении графиков профилактических осмотров, предусмотренных планом лечения, гарантийный срок прекращается и не возобновляется.

Сроки службы и гарантийные сроки на виды работ при оказании ортопедической помощи

	Наименование	Срок	Срок
1	Пластмассовые протезы		
1.1	Частичные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
1.2	Полные съёмные пластиночные протезы	12 месяцев	2 года
2	Нейлоновые протезы		
2.1	Частичные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
2.2	Полные съёмные нейлоновые протезы	18 месяцев	2 года
3	Мостовидные протезы		
3.1	из металлокерамики	12 месяца	2 года
3.2	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
4	Бюгельное протезирование	12 месяца	2 года
5	Коронки:		
5.1	из пластмассы	6 месяцев	1 год
5.2	из металлокерамики	12 месяцев	2 года
5.3	из недорогоценного металла	12 месяцев	2 года
6	Напыление	6 месяцев	8 месяцев
7	Починка протезов	1 месяц	1 месяц
8	Протезирование на имплантах	12 месяцев	2 года

7.4. Методика клинического обследования с целью установления сроков гарантии и сроков службы

7.4.1. Терапевтическая стоматология:

7.4.1.1. Клиническая оценка состояния пломбы проводится на основе изучения следующих критериев:

- анатомическая форма пломбы (сохранение первоначальной формы зуба), восстановленной врачом в результате пломбирования;
- краевое прилегание определяется с помощью зондирования: пломба плотно прилегает к твердым тканям зуба, зонд не задерживается, видимой щели нет;
- изменение цвета по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- рецидив кариеса по наружному краю пломбы (в норме - отсутствует);
- окклюзионные контакты в области запломбированного зуба (соответствует норме или нарушены)
- выпадение пломбы.

7.4.1.2. Изменение данных критериев относится к категории недостатков, которые должны быть безвозмездно устранены изготовителем в течение действующего гарантийного срока, установленного для данного вида пломбы.

## 7.4.2 Ортопедическая стоматология

7.4.2.1. Недостатки, которые должны быть безвозмездно устранены Клиникой в течение действующего гарантийного срока:

- при изготовлении вкладок и виниров - изменение анатомической формы, краевого прилегания, изменение цвета, рецидив кариеса по краю вкладки;
- отлом кламмера в пластмассовом протезе;
- перелом кламмеров дуги в бюгельном протезе;
- перелом литья в мостовидном протезе;
- отлом петли в фасетках от тела полного мостовидного протеза;
- перелом в пластиночном пластмассовом протезе по армированной сетке.
- при изготовлении вкладок и виниров: выпадение, подвижность вкладок, отлом части коронки зуба;
- нарушение целостности коронки мостовидного протеза, в т.ч. откол облицовки;
- перелом протезов;
- расцементировка несъемных конструкций протезов;

## 7.5. Отмена гарантийных сроков и сроков службы

7.5.1. Гарантии не распространяются на следующие случаи:

7.5.1.1. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением обратился за стоматологической (ортопедической) помощью в любое другое медучреждение. Исключение составляют те случаи, когда Пациент вынужден был срочно обратиться за помощью находясь в другом городе при подтверждении данного факта выписками из амбулаторной карты, заключений врачей, рентгенологическими снимками и др;

7.5.1.2. Пациент в процессе лечения, или в течении срока гарантии, установленного настоящим Положением самостоятельно пытался устранить выявленные недостатки;

7.5.1.3. Пациент по неважным причинам, не предупредив лечащего врача, пропустил сроки очередной явки на приём к врачу;

7.5.1.4. Пациент настаивает на нежелательном с точки зрения врача методе лечения, конструкции протеза или применения материала (медикамента). При этом Пациент расписывается в амбулаторной карте о том, что он проинформирован лечащим врачом, но настаивает на своём методе лечения. С этого момента Исполнитель вправе продолжить оказание Заказчику стоматологических услуг, но ответственности за их качество Исполнитель не несёт, и гарантийный срок на такие услуги Заказчиком не устанавливается;

7.5.1.5. Пациент не соблюдает рекомендации лечащего врача по проведению необходимых мероприятий по уходу за состоянием полости рта (периодичность профилактических осмотров, проведение гигиенических мероприятий, уход за протезами, постоянное наблюдение за имплантатами и т. д. в соответствии с установленными стандартами);

7.5.1.6. Если после лечения в период действия гарантий у Пациента возникнут (проявятся) заболевания или физиологические состояния, которые способны негативно повлиять на достигнутые результаты (беременность, возникновение сопутствующих заболеваний или воздействие вредных факторов окружающей среды, в т.ч. длительный прием лекарственных препаратов при лечении других заболеваний);

7.5.1.7. Если скажутся форс-мажорные обстоятельства (авария, удар, стихийные бедствия), способные негативно повлиять на результаты лечения;

7.5.1.8. Естественный износ матриц замковых съемных протезов.

7.5.1.9. Пациент был предупрежден лечащим врачом о других случаях отсутствия у Учреждения возможности установить срок гарантии, но продолжил лечение.

7.5.2. В случае несоблюдения Пациентом указанных в настоящем разделе требований (при условии информированности о них Пациента), Пациент лишается права ссылаться на недостатки (дефекты) в работе, возникшие в результате несоблюдения указанных требований.

## 8. Права пациента

8.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ
- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

8.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

8.2.1. В доступной для пациента форме получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

8.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

8.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

8.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

8.2.5. Важным является то, 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.

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

8.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом: или другими медицинскими персоналом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

## 9. Обязанности пациента

Пациент обязан: 1) выполнять настоящие правила внутреннего распорядка, 2) строго соблюдать предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты; 3) выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг; 4) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации; 5) проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным, 6) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники; 7) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа, и нормы поведения в общественных местах; 8) посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы; 9) бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники; 10) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость); 11) при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь; 12) верхнюю одежду оставлять в гардеробе; 13)

проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ; 14) при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат; 15) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

## 10. Запреты, действующие в Клинике

В Клинике запрещено: 1) проносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; 2) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. и.); 3) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации; 4) употреблять пищу в коридорах и в других помещениях; 5) курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, регистратуре и других помещениях и на территории Клиники; 6) играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники; 7) громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями; 8) оставлять малолетних детей без присмотра, 9) выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту; 10) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок; 11) размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации; 12) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники; 13) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей; 14) находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви); 15) оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники; 16) пользоваться служебным телефоном; 17) приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства; 18) являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении; 19) посещать Клинику с домашними животными; 20) выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием; 21) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве; 22) вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи. 23) нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача. В физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. 24) употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

## 11. Порядок разрешения конфликтов

11.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к директору Клиники. 11.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). 11.3 Пациенту дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении вопросов. 11.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Клиники, в которую направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество адресата, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, актуализированный контакт обратной связи ( телефон, электронный

адрес, почтовый адрес). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии). 11.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре Клиники, в часы работы Клиники. 11.6. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении. 1.1.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию адресата, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 12. Ответственность за нарушение Правил

12.1. Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.

## 13. Заключительная часть

13.1. Настоящее Положение действует в течение всего периода времени, пока не будут приняты соответствующие нормативные акты на федеральном или областном уровне, регулирующие взаимоотношения пациентов и учреждений, оказывающих стоматологические услуги.