

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей

ООО «Клиника дентальной имплантологии»

Администрация и сотрудники ООО «Клиника дентальной имплантологии» рады приветствовать Вас в нашей клинике. Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Клинику. Мы приложим максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка, принятыми в нашей клиники. Правила внутреннего распорядка для Пациентов и посетителей (далее - Правила) – это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение Пациентов и посетителей в ООО «Клиника дентальной имплантологии», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – Пациентом/Заказчиком (его представителем) и лечебным учреждением (ООО «Клиника дентальной имплантологии»). Настоящие правила обязательны для персонала ООО «Клиника дентальной имплантологии» и всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для получения Пациентом квалифицированного обследования и лечения. Просим Вас выполнять настоящие Правила.

Обращаем Ваше внимание, что в Клинике запрещена видео и фотосъемка.

Только при полном сотрудничестве между Персоналом и Пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

1. Порядок обращения пациентов в ООО «Клиника дентальной имплантологии»

Общество с ограниченной ответственностью «Клиника дентальной имплантологии» является частной стоматологической клиникой и оказывает платные медицинские услуги. Прием Пациентов на плановые консультации и лечение ведется у администратора при личном обращении в Клинику или по предварительной записи по телефону 8-927-282-54-54, 8-988-171-36-83.

При записи на плановый приём у Пациента попросят предоставить администратору ООО «Клиника дентальной имплантологии» номер контактного телефона для информирования пациента о различных ситуациях.

Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения в порядке живой очереди.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), первичная экстренная медицинская помощь Пациенту оказывается бесплатно. Одновременно сотрудникам клиники необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав номер – "03", "112".

В случае опоздания или неявки на приём Пациенту желательно предупредить об этом администратора ООО «Клиника дентальной имплантологии» удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Так же документ, удостоверяющий личность, предъявляют законные представители недееспособного гражданина. Если Пациент не предоставит паспорт для заполнения документации, то данные будут внесены в медицинскую карту со слов Пациента.

При первичном обращении Пациента администратор Клиники заполняет медицинскую карту амбулаторного больного. Составляет договор оказания платных медицинских услуг. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором или медицинской сестрой. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней. Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Пациенту/Заказчику предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, определяющим форму, условия, порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам, клиническими рекомендациями и порядкам оказания медицинской помощи по профилю «Стоматология» на сайте организации www.kdi30.ru.

Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём Пациенту/Заказчику желательно явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности, а также профилактики террористических угроз в помещении Клиники ведется видеонаблюдение.

2. Информация о правах и обязанностях пациента при получении им медицинской помощи

Пациент имеет право: на выбор врача. Выбирать время приема у врача из имеющегося свободного. Быть принятым незамедлительно и на бесплатной основе в случае ситуации угрожающей жизни. На уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала. На обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям. На получение консультаций врачей-специалистов. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами. На добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством. На получение информации о своих правах и обязанностях. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну. На отказ от медицинского вмешательства. На возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи. На сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами. На участие адвоката или законного

представителя для защиты своих прав при отстаивании своих интересов в досудебном и судебном порядке. На право получения в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья. Пациент может предъявлять свои пожелания к эстетике работы Исполнителя на трех приемах. На третьем приеме работа считается сданной и подлежит полной оплате, если работа Исполнителем выполнена качественно. Исполнитель не может гарантировать достижение эстетических ожиданий Заказчика (Потребителя) т.к. это субъективный критерий.

Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Пациент обязан: явиться на прием за 15 минут до назначенного времени. Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Клиника дентальной имплантологии» для Пациентов. Соблюдать режим работы клиники. Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц ООО «Клиника дентальной имплантологии» и т.п. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях. Соблюдать правила пожарной безопасности: при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим: верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах (бахилы можно получить у администратора). Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи. Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность. Бережно относиться к имуществу клиники. Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.). Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупреждать администратора клиники. Администратор подберет для Вас другое удобное время. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья. Оплатить стоимость предоставленных услуг по факту их оказания согласно стоимости по прейскуранту Исполнителя на день оказания услуг. Соглашаясь на лечение и получив услугу по факту, Пациент подтверждает свое согласие с правилами оказания медицинских услуг и их стоимостью. Отсутствие заранее подготовленного предварительного плана лечения не является поводом для отказа в оплате фактически оказанных услуг. Услуги могут быть оказаны по желанию Пациента и согласованы с Пациентом устно без предварительного составления письменного плана лечения. В случае изменения состояния здоровья, связанного, по мнению Пациента, с проведенными Исполнителем медицинскими манипуляциями, немедленно сообщить администратору

Клиники или лечащему врачу и, в случае необходимости, прибыть для осмотра, на консультацию в Клинику в разумные сроки согласно врачебным рекомендациям. В случае отказа от продолжения лечения в Клинике, Пациент обязан письменно уведомить об этом Исполнителя и расторгнуть договор, оплатив оказанные услуги и все фактические понесенные Исполнителем расходы. Посещать Клинику 2 раза в год для бесплатного планового профилактического осмотра. Заботиться о своем здоровье, принимать все возможные меры для сохранения положительного результата. Неукоснительно соблюдать установленные Исполнителем условия гарантии.

3. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между пациентом (законным представителем) и ООО «Клиника дентальной имплантологии»

В случае конфликтных ситуаций Пациент/Заказчик или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации клиники: генеральному директору, или главному врачу, лично в часы приема или обратиться в письменной форме. Понимая субъективность оценки эстетического и функционального результатов медицинских услуг, в случае возникновения разногласий по вопросу качества оказанных услуг, стороны договорились проводить оценку качества оказанных услуг на совместном заседании Пациента/Заказчика (законного представителя), врачебной комиссии клиники. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях, претензии оформляются в письменном виде на имя генерального директора и фиксируются в журнале регистрации входящей документации. Срок рассмотрения претензии - 10 дней. Результаты рассмотрения претензии сообщаются лично Пациенту (законному представителю) или направляются посредством почтовой связи по адресу, указанному в обращении. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «Клиника дентальной имплантологии» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги, при необходимости с привлечением сторонних экспертов\организаций. При недостижении согласия сторон в досудебном порядке, споры разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Клиники. Она должна 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. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5. Порядок ознакомления с медкартой, выдачи справок, выписок из медицинской документации

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, а также законный представитель Пациента.

Основаниями для ознакомления Пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в Клинику от Пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество пациента;
- б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;
- в) адрес места жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты паспорта пациента;
- д) реквизиты паспорта законного представителя пациента;
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
- ж) период, за который Пациент (законный представитель) хочет ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона.

Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем Клиники или уполномоченным заместителем руководителя Клиники. В течение 30 (тридцати) дней администратор Клиники перезвонит и пригласит Пациента либо его законного представителя в Клинику для ознакомления с медицинской документацией. Т.к. в соответствии с законодательством РФ ознакомление Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления Пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем Клиники с учетом графика работы Клиники и медицинских работников.

Выдача на руки Пациенту или его законному представителю копий медицинской документации, выписка производится после письменного запроса.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество пациента;
- б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента;
- в) адрес места жительства (пребывания) пациента/законного представителя;
- г) реквизиты паспорта пациента;
- д) реквизиты паспорта законного представителя пациента;
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента;
- ё) наименование медицинских документов, копий, выписок из них, которые Пациент (законный представитель) намерен получить и период;
- ж) сведения о способе получения;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона;
- й) адрес электронной почты (при наличии);
- к) дата, подпись Пациента/законного представителя.

При подаче запроса и получении документов лично, Пациент/законный представитель предъявляет паспорт. Срок выдачи документов 30 дней.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются.

Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

6. Оплата

Общая стоимость лечения определяется врачами ООО «Клиника дентальной имплантологии» при планировании лечения (хирургического процесса лечения, протезирования) в соответствии с действующим прайсом, установленным ООО «Клиника дентальной имплантологии».

Лечащий врач информирует Пациента/Заказчика о приблизительной стоимости работы до ее начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения (хирургического процесса лечения, протезирования) и отражается в Приложениях к договору.

Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются наличными через кассу, банковской картой через терминал оплаты или переводом на расчетный счет клиники. Пациент/Заказчик оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны не договорились об ином.

По договоренности между Пациентом/Заказчиком и Исполнителем услуги могут быть оплачены в полном объеме предоплатой или частично путем внесения аванса. При досрочном расторжении договора делается перерасчет за фактически оказанные услуги и возврат ранее внесенного аванса Пациенту/Заказчику в течение 10 рабочих дней с момента расторжения договора по заявлению Пациента/Заказчика.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

По решению администрации Клиники Пациенту/Заказчику может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.

При неоплате Пациентом/Заказчиком стоимости оказанных медицинских услуг без предварительного письменного согласования рассрочки оплаты администрацией Клиники, за каждый день просрочки со дня фактического оказания Клиникой медицинских услуг, **Пациент/Заказчик оплачивает пени в размере 3% стоимости неоплаченных медицинских услуг. Уплата пени не освобождает Пациента/Заказчика от оплаты оказанных услуг и в счет оплаты услуг не засчитывается.**