

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Администрация и сотрудники ООО «МЯТА ДЕНТА» рады приветствовать Вас в нашем центре. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в ООО «МЯТА ДЕНТА», а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и стоматологической организацией. Главными принципами нашей работы являются индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в центр. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения. Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

1. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

1.1. ООО «МЯТА ДЕНТА» (далее - Организация) является частной стоматологической организацией и в ней оказываются платные медицинские услуги. Организация не участвует в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. 1.2. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов при непосредственном обращении или по телефонам: 8(846)310-12-21 и 8(846)310-88-65. День и время приёма пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей во все дни недели, о времени и месте приёма пациентов директором, заместителем директора пациент может получить у администратора, по телефону в устной форме или наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле организации. 1.3. Прием пациентов с острой зубной болью возможен без предварительной записи в день обращения при наличии свободного соответствующего специалиста. 1.4. Первичный прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт). Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина. 1.5. Первый раз Пациент является на приём за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы Пациент является в строго в назначенное время. 1.6. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента на 15 минут и более, организация вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае, если пациент не прибывает в клинику в установленное время или опаздывает более чем на 15 минут регистрационного времени, следующая предварительная запись делается при внесении аванса в размере 500 рублей. 1.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных

обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом. 1.8. При первичном обращении пациент заполняет паспортную часть листа консультаций или амбулаторной карты, анкету о здоровье, администратор помогает пациенту при заполнении документации. Составляется договор на оказание платных медицинских услуг. Предоставляются на ознакомление информированные добровольные согласия. 1.9. Перед началом манипуляций Пациенту необходимо сообщать врачу о принимаемых в настоящий момент лекарственных препаратах и о непереносимости медикаментов. Необходимо сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения. 1.10. Договор на оказание платных медицинских услуг, информированные добровольные согласия на медицинские вмешательства, отказ от медицинского вмешательства, анкета о здоровье, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов. 1.11. Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор могут подписать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители) бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. На первый прием должен прийти законный представитель и подписать необходимые документы (договор, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства). В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме. 1.12. Дети с 15 до 18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Согласие является частью договора и подписывается законным представителем. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка. 1.13. Прием пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей. 1.14. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники. 1.15. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача. 1.16. После собеседования и клинического осмотра врачом будет предложен план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объём, прогноз лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте организации, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе, и после лечения, об альтернативных методах лечения и о том, как может повлиять тот или иной вид лечения на повседневную жизнь Пациента. Вместе с врачом Пациент выбирает метод, подходящий как с точки зрения цели обследования и лечения, так и с точки зрения экономических возможностей Пациента. 1.17. Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом. 1.18. При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим

специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.). 1.19. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения томограммы и других видов рентгенологического исследования, проведения физиотерапевтических процедур, хирургического вмешательства и т.д. В этом случае представитель клиники выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение. 1.20. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством. 1.21. В целях безопасности в помещении центра может вестись видеонаблюдение.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ

Пациент имеет право на: 2.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала. 2.2. Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям. 2.3. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами. 2.4. 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. 2.5. Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством. 2.6. Получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья. 2.7. Отказ от медицинского вмешательства. Пациент обязан: 2.8. В полном объеме и в сроки, установленные Договором на оказание услуг, производить оплату медицинских услуг, оказанных организацией; 2.9. В случае каких-либо сомнений в правильности избранной Врачом методики лечения, применяемых лекарственных средств, а также в случае несогласия с указаниями (назначениями) Врача незамедлительно обращаться к директору организации. 2.10. Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка для пациентов. 2.11. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение в бахилах). Бахилы размещены при входе в помещение организации. Не оставлять ценные вещи в гардеробе, администрация организации за оставленные ценные вещи в гардеробе ответственности не несет. 2.12. Соблюдать требования пожарной безопасности. 2.13. Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях. 2.14. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской услуги. В случае возникновения боли, дискомфорта или других жалоб в течение 1-3 дней надо обратиться в клинику к лечащему или любому врачу клиники для диагностики и устранения причин этих расстройств. 2.15. Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу организации. Соблюдать этику в общении с персоналом. 2.16. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность. 2.17. Приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заранее предупредить администраторов. Администраторы подберут для Вас другое удобное время. 2.18. Представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу,

известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. 2.19. Бережно относится к имуществу организации. 2.20. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому персоналу. 2.21. Запрещается приходить в организацию в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения. 2.22. Запрещается приходить в организацию в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях организации может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима

3. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

3.1. В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации организации: директору, заместителям директора лично в часы приема или обратиться в письменной форме. 3.2. 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 дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов. 3.3. По вопросам качества спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией организации.

4. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами организации. 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. 4.2. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам. 4.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. 4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

5.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья. В соответствии с

нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в организации, либо предоставленными Пациентом для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в регистратуре. По требованию пациента ему предоставляются выписки либо копии медицинских документов, отражающие состояние его здоровья, по письменному заявлению на имя директора клиники. Пациент предупреждает Администратора о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня. При получении пациент оформляет расписку в получении. 5.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор организации. Справка выдается в течение 10 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату медицинских услуг. 5.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии доверенности.

6. КАЧЕСТВО УСЛУГ. ГАРАНТИИ

6.1. Организация гарантирует Пациенту качественное оказание услуг, то есть выполнение составляющих услуг и действий по методикам и со свойствами, соответствующими обязательным для подобных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования. 6.2. Пациент осознаёт и принимает, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, на их эффективность, безопасность, на сроки оказания и длительность полезного действия услуг, а именно: а) строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний врача; б) явка на приём к врачу в назначенный срок; в) предоставление точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесённых и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о проводимом вне организации лечении; г) информирование врача при первой возможности об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых или дискомфортных ощущений в процессе и после лечения; д) выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги; е) своевременное и точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне организации (прием медицинских препаратов; диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры); ж) соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры; з) завершение лечения в Организации, а не одностороннее прекращение лечения или переход в другую клинику при незавершенном лечении. 6.3. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом бесплатных профилактических осмотров не реже одного раза в шесть месяцев. 6.4. Гарантийный срок устанавливается на основании Положения о средних гарантийных сроках и сроках службы на стоматологические услуги, утвержденного руководством организации. 6.5. Организация не несет ответственность в случаях: а) возникновения осложнений по вине Пациента (несоблюдение гигиены полости рта, невыполнение назначений врача, несвоевременное сообщение о возникших нарушениях и отклонениях в состоянии здоровья, отказе от необходимого дополнительного комплекса обследований и лечения), б) возникновения

осложнений при лечении зубов, ранее подвергавшихся лечению в другом лечебном учреждении.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в Организацию и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг. Если оказываемые пациенту стоматологические услуги оплачиваются Страховой компанией, медицинские услуги оказываются пациенту при его личном обращении в организацию, предъявлении паспорта и полиса добровольного медицинского страхования и при условии, что он значится в предоставленных Страховой компанией списках Пациентов. 7.2. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания (если это будет не связано с оказанием помощи по жизненным показаниям). 7.3. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к Администратору. 7.4. Организация обязана вести непрерывное видеонаблюдение и хранить видеозаписи в течение 30 дней в рамках выполнения требований к антитеррористической защищенности. 7.5. Свои вопросы и пожелания пациент также может передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами. 7.6. В организации используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур, исследований и приема врача организация просит пациентов отключить мобильные телефоны, так как волны электромагнитного излучения могут нарушить работу мобильного телефона. 7.7. Стоматологическая организация «МЯТА ДЕНТА» не является участником программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.