

«Утверждаю»

Генеральный директор

К.В. Шнайдер/

10.07.2020



**Правила внутреннего распорядка
для пациентов стоматологической клиники
ООО «ЭДЕЛЬВЕЙС»**

1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

- 1.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах и их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора в клинике непосредственно, или по телефону + 7 (495) 139-66-22.
- 1.2. Пациент предварительно записывается на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности по телефону или лично.
- 1.3. День и время приёма пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.
- 1.4. При обращении в Клинику, Пациентов встречает администратор, который заполняет паспортную часть амбулаторной карты и помогает Пациенту заполнить иную необходимую медицинскую документацию. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, либо предоставленными Пациентом клинике для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в клинике в специально установленном месте. При необходимости предоставления Пациентом данных о проведенном стоматологическом лечении, в какие – либо органы и организации, Пациент может взять копии разделов медицинской карты, либо выписку по предварительному письменному запросу.
- 1.5. Первый раз Пациент является на приём в клинику за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы Пациент является в клинику 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, приём отменяется.
- 1.7. В случаях, когда назначенный Пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало приема может быть задержан или отменен.
- 1.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 1.9. Осмотр Пациентов стоматологической клиники с острой болью ведётся по мере освобождения соответствующего врача.
- 1.10. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.
- 1.11. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.
- 1.12. После беседы, клинического осмотра и диагностических мероприятий, врачом будет предложен план лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объём, прогнозирует результат лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Клиники, о чём подробно информирует пациента. Также пациента информируют 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.

- 1.13. 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.
- 1.14. План лечения составляется в медицинской карте, доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие. В дальнейшем, в процессе лечения возможны изменения и коррекция плана с согласия пациента, но без письменного подтверждения.
- 1.15. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или вмешательств.
- 1.16. 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. Одним из необходимых условий гарантийного обслуживания является плановый осмотр 1 раз в 6 месяцев. Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2. ПРАВА ПАЦИЕНТА.

2.1. Пациент имеет право:

- получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов Клиники;
- получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;
- выбирать время приёма у врача из имеющегося свободного;
- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Клиники;
- ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность Клиники и её сотрудников;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства;
- получить информацию о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которыми в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

— непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней у других специалистов.

2.2. Пациент также обладает всеми иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

3. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА.

3.1. В день предварительной записи строго в назначенное время Пациент прибывает в стоматологическую клинику.

3.2. Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения и непереносимости медикаментов и лекарственных препаратах;

3.3. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.

3.4. При пребывании в клинике не следует оставлять свои вещи без присмотра, персонал не может взять на себя ответственность за их сохранность. В случае обнаружения оставленных кем-либо вещей просьба сообщать об этом администратору.

3.5. Пациенту запрещается:

3.5.1. Употреблять алкогольные напитки и наркотики перед посещением клиники;

3.5.2. Приходить в клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях клиники может привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима.

3.5.3. При нахождении в Клинике пациенту запрещается:

— курить;

— распивать спиртные напитки;

— повышать голос, громко разговаривать, использовать ненормативную лексику;

— находиться в верхней одежде;

— находиться в обуви без бахил.

— разговаривать по телефону во время приема

4. КАЧЕСТВО УСЛУГ. ГАРАНТИИ.

4.1. Клиника 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.

4.2. 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 Клиники 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 Клиники (прием медицинских препаратов; диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);
- ж) соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры;
- з) соблюдение правил внутреннего распорядка Клиники.

4.3. 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 профессиональной гигиены и бесплатного профилактического осмотра не реже одного раза в шесть месяцев.

4.4. Гарантийный срок устанавливается на основании договора на оказание платных медицинских услуг.

5. ОПЛАТА.

5.1. Общая стоимость лечения определяется действующим прейскурантом.

5.2. Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются наличными, банковской картой или безналичным перечислением на расчетный счет ООО «ЭДЕЛЬВЕЙС».

5.3. Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ.

6.1. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в Клинику 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 Клинику, предъявлении паспорта и полиса добровольного медицинского страхования и при условии, что он значится в предоставленных Страховой компанией списках Пациентов.

6.2. 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).

6.3. При возникновении спорных вопросов необходимо обратиться к администратору.

6.4. Свои вопросы и пожелания пациент также может передать руководству в письменном виде со своими контактными телефонами.

6.5. В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур, исследований и приема врача просим пациентов отключить мобильные телефоны.