

Утверждаю
Генеральный директор
И.Д. /
Иванов И.Д./



«18» января 2016 г.

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

1. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

1.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора в клинике непосредственно, или по телефонам 495-691-38-03, 495-691-57-65.

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 регистратуре. При необходимости предоставления Пациентом данных о проведенном стоматологическом лечении, в какие-либо органы и организации, Пациент может взять копии разделов медицинской карты, либо запросить выписку, предупредив администратора клиники о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня.

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 задержаться.

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 собеседования и клинического осмотра врачом будет предложен план лечения. Врач устанавливает предварительный диагноз, рекомендует методы, объём, прогноз лечения, определяя необходимый для выполнения набор услуг из числа описанных в прейскуранте Клиники, 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.

1.13. 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.

1.15. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения компьютерной томографии 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.

1.16. 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 сведениях, 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 своих вещей 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;
- находиться в верхней одежде;
- находиться в обуви без бахил.

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 через «каассу», банковский терминал 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 клиника просит пациентов отключить мобильные телефоны.