

Утверждено « 01» августа 2021 г.

Генеральным директором Бурягиной Н.В.

Правила поведения посетителей ООО «Реформа-Дент»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1 Правила поведения для пациентов и посетителей стоматологической клиники «Реформа-Дент» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в стоматологическую клинику «Реформа-Дент» (далее Клиника).

1.3 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.4 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте стоматологической клиники «Реформа-Дент».

1.5 При обращении в стоматологическую клинику «Реформа-Дент» пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила поведения пациентов в клинике включают:

- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Права пациента
- Правила поведения пациентов и посетителей
- Качество услуг. Гарантии.
- Оплату услуг

Факт подписания Пациентами договора оказания платных медицинских услуг означает их согласие с настоящими правилами.

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора клиники непосредственно, или по телефонам 89606230330

2.2. Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

2.3. День и время приёма пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.

2.4. При обращении в Клинику, Пациентов встречает Администратор, который подписывает с Пациентом «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство», заполняет паспортную часть амбулаторной карты и договор на оказание платных медицинских услуг. 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 клиники 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 в письменном виде (написать заявление), предупредив Администратора клиники о возникшей необходимости предоставления указанных данных за пять рабочих дней.

2.5. 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.

2.6. 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 или переносится.

2.7. В случаях, когда назначенный Пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь или не укладывается в отведенное для приема время с оказанием помощи предыдущему пациенту по независящим от него обстоятельствам, начало приема может задержаться.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

2.9. Осмотр Пациентов стоматологической клиники «Реформа-Дент», с острой болью ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

2.10. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.

2.11. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

2.12. 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 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.

2.13. 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.

2.14. Каждая 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.).

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

2.16. 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. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

3. ПРАВА ПАЦИЕНТА

При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:

3.1 получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов Клиники;

3.2 получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;

3.3 выбирать время приёма у врача из имеющегося свободного;

3.4 на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Клиники;

3.5 ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность Клиники и её сотрудников;

3.6 уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

3.7 выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;

- 3.8 обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.9 облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 3.10 сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении;
- 3.11 информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 3.12 отказ от медицинского вмешательства;
- 3.13 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;
- 3.14 получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования (при условии заключенного договора с соответствующей организацией у обеих из сторон);
- 3.15 непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней у других специалистов.
- 3.16 Пациент также обладает всеми иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

4. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 4.1 принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 4.2 своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 4.3 находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в Клинике;
- 4.4 проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- 4.5 не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- 4.6 своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не менее чем за 1 час от назначенного времени;
- 4.7 являться на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 4.8 сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 4.9 информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

- 4.10 подписать информированное согласие на медицинское вмешательство в случае согласия на лечение и осмотр;
- 4.11 ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 4.12 своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- 4.13 немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 4.14 не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- 4.15 соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;
- 4.16 посещать подразделения Клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- 4.17 при посещении медицинских кабинетов обязательно надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- 4.18 не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- 4.19 не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;
- 4.20 бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

5. ЗАПРЕЩЕНО

Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- 5.1 проносить в здания и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 5.2 иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 5.3 находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- 5.4 потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- 5.5 курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;

- 5.6 играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- 5.7 громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 5.8 оставлять малолетних детей без присмотра;
- 5.9 выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- 5.10 изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 5.11 размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- 5.12 производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- 5.13 выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- 5.14 находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 5.15 преграждать проезд транспорта особого назначения (Пожарные машины, СМП, Полиция, МЧС) к зданию Клиники.
- 5.16 Запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками «Реформа-Дент» и (или) правоохранительных органов.

6. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 6.1. В день предварительной записи строго в назначенное время Пациент прибывает в стоматологическую клинику. В случае, если пациент не прибывает в клинику в установленное время или опаздывает более чем на 15 минут регистрационного времени врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день.
- 6.2. Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения и непереносимости медикаментов, и лекарственных препаратах;
- 6.3. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.
- 6.4. 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.

7. КАЧЕСТВО УСЛУГ. ГАРАНТИИ

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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 профилактических осмотров не реже одного раза в шесть месяцев.

7.4. Гарантийный срок устанавливается на основании ПОЛОЖЕНИЯ об установлении гарантийного срока.

8. ОПЛАТА

8.1. Общая стоимость лечения определяется согласно действующему прейскуранту и отражается в договоре о возмездном оказании стоматологических услуг.

8.2. Оплата стоматологических услуг производится в рублях, наличными или безналичным расчетом.

8.3. Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора о возмездном оказании стоматологических услуг не договорились об ином.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

9.1. 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.

9.2. 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).

9.3. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к Администратору или Главному врачу клиники.

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

9.5. В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур, исследований и приема врача клиника просит пациентов отключить мобильные телефоны, так как волны электромагнитного излучения могут нарушить работу мобильного телефона.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ

10.1. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники Клиники, вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

10.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.