

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО «МЦ «Подмосковье»

Бадуркин П.Ю.

«3» декабря 2015 г.



Режим работы и правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «МЦ «Подмосковье»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка в ООО «МЦ «Подмосковье» (далее Медицинский центр) для Пациентов (далее Правила) - это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений: пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- режим работы Медицинского центра;
- порядок оказания стоматологических услуг;
- права Пациента;
- правила поведения Пациента. Пациент обязан;
- качество услуг. Гарантии;
- оплата;
- дополнительные условия.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле Медицинского центра в доступном для Пациентов месте.

1.5. В соответствии со ст.13 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан РФ» от 21.11.2011 г. №323-ФЗ, в рамках соблюдения врачебной тайны посетителям Медицинского центра, Заказчикам/Пациентам **производить видео, аудио и фотосъемку в помещениях Медицинского центра категорически запрещается без согласования с администрацией Медицинского центра.** Съемка внутри помещений Медицинского центра нарушает тайну частной жизни иных пациентов, а также лечебного процесса.

2. РЕЖИМ РАБОТЫ МЕДИЦИНСКОГО ЦЕНТРА

2.1. Понедельник – пятница: с 08:30 до 20:30 (назначение последнего Пациента производится на 19:30);

Суббота – воскресенье: с 08:30 до 18:30 (назначение последнего Пациента производится на 14:30).

Дополнительно регулируется режим работы в праздничные и выходные дни.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора клиники непосредственно или по телефонам +7 (4852) 74-45-45; +7 (4852) 58 58 83.

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

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

3.4. При обращении в клинику Пациента встречает Администратор, который заполняет титульный лист Медицинской карты (в т.ч. место работы/должность) и помогает Пациенту заполнить иную необходимую медицинскую документацию. Пациент и Администратор подписывают Договор платного оказания стоматологических услуг, а также Пациент подписывает Информированное добровольное согласие на проведение медицинского обследования, на проведение рентгенологического исследования и на применение обезболивающих средств. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ Медицинская карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в Медицинском центре, либо предоставленными Пациентом Медицинскому центру для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в Медицинском центре. 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 (по письменному заявлению установленной формы), предупредив Администратора клиники о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня. Копии предоставляются в течение 10 дней. При утрате Пациентом своего экземпляра договора платного оказания стоматологических услуг и приложений к нему, по письменному заявлению Заказчика/Пациента с указанием причины утраты выдается заверенная копия Договора и/или приложений к нему в течении 10 дней с момента получения заявления от Пациента.

Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится Администратором в кабинет врача.

3.5. Первый раз Пациент приходит на приём в клинику за 20 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской и юридической документации). На все последующие приемы Пациент приходит в клинику строго в назначенное время.

3.6. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, минимум за 6 часов до приема. При систематических неявках (более 3-х раз) на прием без предупреждения, Пациенту может быть отказано в записи на последующее посещение. В случае опоздания пациента на 15 минут и более, приём отменяется и переносится на другое свободное время (по согласованию с лечащим врачом).

3.7. В случаях, когда назначенный Пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь, начало приема следующего пациента может задержаться, о чем администратор предупреждает пациента.

- 3.8. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.
- 3.9. Осмотр Пациентов стоматологической клиники «Подмосковье» (ООО «МЦ «Подмосковье») с острой болью ведётся по мере освобождения соответствующего врача.
- 3.10. Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.
- 3.11. Пациент заходит в кабинет врача только по приглашению персонала клиники.
- 3.12. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения администратора и лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.
- 3.13. 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 Пациента предупреждают о возможных осложнениях в процессе и/или 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.
- 3.14. 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.
- 3.15. 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 и т.д.).
- 3.16. 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.
- 3.17. 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.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

- 4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право:
- получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов Клиники;
 - получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;
 - выбрать время приёма у врача из имеющегося свободного;

- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Клиники;
 - ознакомиться с документами, подтверждающими правоспособность Клиники и её сотрудников;
 - уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
 - выбор врача, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с Договорами Обязательного и Добровольного Медицинского Страхования;
 - 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;
 - получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья;
 - на выбор лиц, которым 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.
- 4.2. Пациент также обладает всеми иными правами, предусмотренными законодательством РФ.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА. ПАЦИЕНТ ОБЯЗАН.

- 5.1. Перед началом манипуляций Пациенту необходимо своевременно сообщать врачу об изменениях своего состояния в процессе лечения и непереносимости медикаментов и лекарственных препаратов;
- 5.2. Пациент должен вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу.
- 5.3. 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.
- 5.3.1. Не вносить большие портфели, сумки, рюкзаки, чемоданы, а также какой-либо инвентарь (спортивный, технический и т.п.) в помещения Медицинского центра;
- 5.3.2. Не входить в помещения, кабинеты Медицинского центра в верхней одежде и головных уборах, данные элементы одежды размещаются в гардеробе Медицинского центра.
- 5.4. Пациенту запрещается:
- 5.4.1. Употреблять алкогольные напитки и наркотические вещества перед посещением Медицинского центра;

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

5.4.3. При нахождении в Медицинском центре Пациенту запрещается:

- курить;
- распивать спиртные напитки;
- повышать голос, громко разговаривать;
- находиться в верхней одежде;
- находиться в обуви без бахил.

5.5. Пациент обязан:

5.5.1. Соблюдать режим работы Медицинского центра;

5.5.2. Ознакомиться с настоящими правилами в момент заключения Договора платного оказания стоматологических услуг;

5.5.3. Соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для Пациентов и правила поведения в общественных местах;

5.5.4. Соблюдать требования пожарной безопасности;

5.5.5. Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

5.5.6. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, в том числе к сотрудникам Медицинского центра;

5.5.7. Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;

5.5.8. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную (полную) ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к лекарственным средствам, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, в том числе заболеваниях связанных с расстройством нервной системы;

5.5.9. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

5.5.10. Бережно относиться к имуществу Медицинского центра;

5.5.11. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору Медицинского центра;

5.6. Лечащий врач может отказаться от лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или Правил внутреннего распорядка Медицинского центра.

5.7. Если Пациент проявляет агрессивное поведение (поведение, связанное с психотическими симптомами, потеря контроля над собой, взрыв криков и ругани, жесты с угрозой насилия и др.) по отношению к сотрудникам Медицинского центра к другим Пациентам Медицинского центра, администратор Медицинского центра незамедлительно вызывает по телефону **02; 30-02-02** наряд полиции.

6. КАЧЕСТВО УСЛУГ. ГАРАНТИИ

6.1. Медицинский центр 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 ко 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/или 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.

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 об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в стоматологических учреждениях.

7. ОПЛАТА

7.1. Общая стоимость лечения определяется согласно действующему Прейскуранту.

7.2. Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу, банковский терминал или безналичным перечислением на расчетный счет ООО «МЦ «Подмосковье».

7.3. Пациент оплачивает лечение до (с согласия пациента) или после каждого приёма у врача в день приема, если стороны Договора о возмездном оказании стоматологических услуг не договорились об ином.

7.4. Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

7.5. По решению администрации ООО «МЦ «Подмосковье» Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Договор рассрочки платежа заключается только с лицами, имеющими регистрацию по месту жительства в г. Ярославль (прописка). Для лиц, зарегистрированных в ближайших районах г. Ярославля, вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

8.1. 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 или при наличии гарантийного письма.

8.2. 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).

8.3. При возникновении спорных вопросов необходимо обратиться к Администратору.

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

8.5. Соглашаясь на оказание услуг, пациент подтверждает, что он проинформирован о том, что в помещениях клиники ведется видеонаблюдение, что против видеонаблюдения пациент не возражает.