

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2.2. Запись пациента на приём к врачу осуществляется у администратора Клиники по телефону либо при посещении Клиники. Заявку на прием к врачу можно подать на странице сайта Клиники.

2.3. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.4 Помощь пациентам с острой зубной болью оказывается в день обращения врачами в ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости дальнейшего лечения пациент записывается на плановый прием у администратора Клиники.

2.5 В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом.

2.6 В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту.

2.7 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.8 Пациенты, обратившиеся к администратору с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.9 Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в Клинику не менее чем за 10 минут до назначенного времени.

2.10 Клиника не оказывает услуг в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи.

3. Порядок оформления медицинских документов

3.1 В день первичного приёма у администратора оформляется медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Клинике. В амбулаторной карте больного указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);

- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;

Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в Клиники в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента, затем передаётся в архив Клиники. Срок хранения медицинской карты в архиве составляет 3 года. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо администратором.

Не разрешается вынос медицинской карты из Клиники без согласования с главным врачом.

3.2 Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

3.3 Осмотр и лечение пациента, а так же любые медицинские манипуляции начинаются после подписания пациентом документа «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство». Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача пациенту разъясняется суть такого документа. Лечение пациента, отказавшегося подписать этот документ в Клинике невозможно.

3.4 Медицинское вмешательство без согласия гражданина допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители (в отношении лиц, указанных в нижеследующих пунктах настоящей статьи);

2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;

3) в отношении лиц, страдающих тяжёлыми психическими расстройствами;

4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);

5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство законный представитель в отношении граждан (старше 18 лет), признанных в установленном порядке недееспособными. Пациент (законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения. При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

3.5 В случае установления у пациента временной нетрудоспособности врач Клиники направляет Пациента к участковому терапевту в поликлинику по месту жительства со справкой с указанием диагноза и времени для оформления листа временной нетрудоспособности установленного образца.

3.6 При обращении Пациента за платной стоматологической помощью оформляется Договор на оказание платных стоматологических услуг.

4. Порядок оказания медицинских услуг

4.1. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

4.2. Время ожидания, назначенное по предварительной записи, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, о чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Клиники.

4.3. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

4.4. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4.5. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг.

5. Порядок предоставления информации

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья выписку из медицинской карты, описание снимков. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя главного врача. Копии медицинской карты или выписка из них, описание снимков предоставляются в течении 7 рабочих дней.

5.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;

2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;

3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;

4) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;

5) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;

6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи

Стоматологическая клиника при оказании медицинских услуг гарантирует:

6.1 Безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.2 Предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

6.3 Составление рекомендуемого плана лечения;

6.4 Оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.5 Проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.6 Тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей;

6.7 Индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

6.8 Мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

6.9 Проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

6.10 Проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;

6.11 Динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

6.12 Достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

7. Права пациента

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

7) отказ от медицинского вмешательства;

8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

8. Обязанности пациента

Пациент обязан:

1) выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

2) строго соблюдать предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;

3) выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;

4) находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;

5) проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

6) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

7) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа, и нормы поведения в общественных местах;

8) посещать Клинику и медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;

9) бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;

10) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);

11) при входе в Клинику надевать на обувь бахилы;

12) верхнюю одежду оставлять в шкафу;

13) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

14) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники;

9. Запреты, действующие в Клинике

В Клинике запрещено:

1) проносить в 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;

2) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т. ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

3) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;

4) употреблять пищу в коридорах и в других помещениях;

5) курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, регистратуре и других помещениях и на территории Клиники;

6) играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

7) громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

8) оставлять малолетних детей без присмотра;

9) выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;

10) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

11) размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;

12) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;

13) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей;

- 14) находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил;
- 15) оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- 16) пользоваться служебным телефоном;
- 17) приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- 18) являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;
- 19) посещать Клинику с домашними животными;
- 20) производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;
- 21) выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;
- 22) пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуются отключить звук на мобильном устройстве;
- 23) вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 24) нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача. В физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 25) употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические конструкции зубной щеткой с пастой.

10. Порядок разрешения конфликтов

10.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к главному врачу и иному уполномоченному лицу согласно графику и порядку организации личного приема граждан, размещенному на информационном стенде Клиники.

10.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку (журнал) личного приема гражданина.

10.3 При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, актуализированный контакт обратной связи (телефон, e-адрес,

почтовый адрес). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

10.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в регистратуре Клиники, в часы работы Клиники.

10.6. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.

10.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

11. Ответственность за нарушение Правил

11.1 Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.