

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач МОГБУЗ
Стоматологическая поликлиника»
Алексеева Л.А.
«18» 24 вер 2016 года



**Правила внутреннего
распорядка
для пациентов отделения
платных услуг МОГБУЗ
«Стоматологической
поликлиники»**

1. РЕЖИМ РАБОТЫ

ОТДЕЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ УСЛУГ МОГБУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОЛИКЛИНИКИ»

1.1. Понедельник – пятница: с 9-00 до 16-30 (назначение последнего Пациента производится на 16-30);

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

2.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у старшего администратора или администратора справочно-информационной службы поликлиники непосредственно, или по телефону (4132) 63 04 01.

2.2. Пациент записывается у администратора отделения по оказанию платных услуг поликлиники 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 Поликлинику, пациентов встречает Администратор, который помогает Пациенту, заполнить необходимую медицинскую документацию. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения и социального развития РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в поликлинике, либо предоставленными Пациентом клинике для диагностики стоматологических заболеваний, хранится в справочно-информационной службе отделения по оказанию платных услуг Поликлиники. 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, написав заявление на имя главного врача

Поликлиники о возникшей необходимости предоставления указанных данных. Выписка готовится и предоставляется в течении трёх рабочих дней.

2.5. Первый раз Пациент является на приём за 15 минут до назначенного времени (для оформления всей необходимой медицинской документации). На все последующие приемы Пациент является в клинику в назначенное время.

2.6. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен предупредить об этом администратора по телефону или иным способом заранее. В случае опоздания пациента на 15 минут и более, приём отменяется.

2.7. В случаях, когда назначенный Пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь, 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. Приём Пациентов с острой болью ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

2.10. Приём пациентов до 15 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

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

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

2.13. 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 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.

2.14. 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.

2.15. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

2.16. В случае необходимости, либо при объективной невозможности оказания услуги пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения компьютерного обследования, 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, оплата этих услуг осуществляется за счет средств пациента.

2.17. 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.

3. ПРАВА ПАЦИЕНТА

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

- получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов Поликлиники;
- получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;
- выбирать время приёма у врача из имеющегося свободного;

- на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов Поликлиники;
- ознакомиться с документами, подтверждающими специальную 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 и договором 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, а также 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.

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

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

4.1. В день предварительной записи строго в назначенное время Пациент прибывает в стоматологическую поликлинику. В случае, если пациент не прибывает в клинику в установленное время или опаздывает более чем на 15 минут регистрационного времени следующая предварительная запись делается при внесении аванса в размере 500 рублей.

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

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

4.4. 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.

4.5. Пациенту запрещается:

4.5.1. Употреблять алкогольные напитки и наркотики перед посещением клиники;

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

4.5.3. При нахождении в Поликлинике пациенту запрещается:

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

5. КАЧЕСТВО УСЛУГ. ГАРАНТИИ

5.1. 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.

5.2. 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 поликлиники (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 Поликлиники.

5.3. 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.

5.4. Гарантийный срок устанавливается на основании «ПОЛОЖЕНИЯ об установлении гарантийных сроков и сроков службы при оказании стоматологических услуг в МОГБУЗ Стоматологическая поликлиника».

6. ОПЛАТА

6.1. Общая стоимость лечения определяется согласно действующему на момент оказания услуги прейскуранту.

6.2. Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются наличными денежными средствами через кассу или безналичным перечислением на расчетный счет МОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника».

6.3. Пациент оплачивает оказанные медицинские услуги после каждого приёма у врача стоматолога терапевта. При оплате ортопедического и ортодонтического лечения пациент обязан внести 50% стоимости в качестве аванса до начала оказания услуг, в дальнейшем оплатить оставшиеся 50% не позднее дня установки ортопедической или ортодонтической конструкции в полости рта пациента.

6.4. Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

6.5. По решению администрации МОГБУЗ «Стоматологическая поликлиника» Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в Поликлинику 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, направления от Страховой

компании и при условии, что он значится в предоставленных Страховой компанией списках Пациентов.

7.2. 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).

7.3. При возникновении спорных вопросов, необходимо обратиться к Старшему Администратору или Администратору.

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

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

7.6. 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 их работу.