

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ) стоматологического кабинета ООО «Неомед»

Уважаемые пациенты!

Вы пришли на лечение в стоматологический кабинет ООО «Неомед». Ваш лечащий врач и вся наша команда приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил максимально организованно и эффективно, просим Вас ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка, принятыми в нашем стоматологическом кабинете.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (потребителей услуг) (далее - Правила) – это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов в стоматологическом кабинете ООО «Неомед», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (стоматологический кабинет ООО «Неомед»). Настоящие Правила обязательны также для персонала стоматологического кабинета ООО «Неомед», всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся за оказанием стоматологической помощи в «ООО Неомед».

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и получения стоматологической помощи.

Просим Вас выполнять настоящие Правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

Правила внутреннего распорядка включают в себя:

- Порядок обращения пациентов в стоматологический кабинет ООО «Неомед»: (предварительная запись на консультации и стоматологическое лечение);
- Порядок оказания медицинской помощи (медицинских услуг);
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «Неомед»;
- Информация о законных представителях пациента.

I. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКИЙ КАБИНЕТ ООО «НЕОМЕД».

1. ООО «Неомед» оказывает медицинские услуги бесплатно по полису ОМС и на платной (договорной) основе. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) неотложная медицинская помощь пациенту оказывается бесплатно. Одновременно сотрудники стоматологического кабинета обязаны обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав номер – «03».

2. Запись на плановые консультации и стоматологическое лечение ведется предварительно по телефону 8914538-70-68, а также через сайт <http://neomed28.ru> Пациент может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, о которых ему сообщит администратор. Всю необходимую информацию о медицинских услугах можно получить у администраторов по телефону 8914538-70-68, на информационном стенде стоматологического кабинета или на нашем сайте <http://neomed28.ru>

3. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободного времени в графике работы специалиста.

4. Пациент прибывает к врачу за 15 минут до назначенного времени. В случае опоздания или неявки на приём пациенту желательно своевременно предупредить об этом администратора удобным для него способом. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 10 минут, запись может быть отменена. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом. При этом по желанию пациента запись переносят на другое, удобное для него время.

II. ПРИЕМ ПАЦИЕНТА И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ (МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ).

1. При первичном обращении пациента в стоматологический кабинет заключается договор на оказание платных медицинских услуг (в случае получения платных услуг), оформляется медицинская карта амбулаторного пациента, со слов пациента (представителя) собираются и документируются сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергии и пр. информация, влияющая на результат медицинской услуги.

2. До начала лечения пациент проходит консультативный прием у врача. При этом врачом в доступной форме будет дана информация по всем возможным методам диагностики, лечения и профилактики, будут предоставлены альтернативные методы диагностики и лечения. Медицинская помощь предоставляется пациенту после согласования с ним плана и объёма стоматологической помощи, стоимости и сроков лечения.

3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в

доступной, понятной форме; ему понятен план, объём лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения и т.д.

4. Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Неомед». Она хранится в регистратуре стоматологического кабинета в течение 5 лет, а далее в архиве. Все данные обследований, лечения, консультативные заключения пациент получает в виде медицинской выписки, подписанной врачом и заверенной печатью.

5. В случае необходимости пациент может быть направлен в другие медучреждения для проведения специальных исследований.

6. Пациенту предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, определяющим форму, условия, порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам и порядкам оказания медицинской помощи по оказываемому профилю. Электронные версии документов размещены на сайте МЗ РФ.

7. Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещениях стоматологического кабинета ведется видеонаблюдение.

III. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ ИМ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

Пациент имеет право:

1. На охрану здоровья и медицинскую помощь.
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
3. Выбор лечащего врача с учетом его согласия, выбор медицинской организации.
4. Профилактику, диагностику, лечение в других медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. Получение консультаций врачей-специалистов.
6. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
7. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
8. Отказ от медицинского вмешательства.
9. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

Пациент обязан:

1. Соблюдать настоящие Правила.
2. Соблюдать режим работы стоматологического кабинета.
3. Соблюдать правила поведения в общественных местах: при входе надеть бахилы, верхнюю одежду сдать в гардероб, громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам. Соблюдать правила запрета курения в медицинском учреждении.

4. Соблюдать правила пожарной безопасности.
5. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору стоматологического кабинета.
6. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
7. Бережно относиться к имуществу стоматологического кабинета.
8. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.
9. Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования и предписания врача, обеспечивающие качественное предоставление медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, и т.д.);
10. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупреждать администратора стоматологического кабинета.
11. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ ВОЗМОЖНЫХ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ (ЗАКОННЫМ ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) И ООО «НЕОМЕД».

1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя главного врача и фиксируется в журнале регистрации входящей документации (дополнительно – в книге отзывов\жалоб).
3. Претензия рассматривается в установленные законодательством сроки. Результаты рассмотрения претензии сообщаются лично пациенту (законному представителю) или направляются посредством почтовой\электронной связи по адресу, указанному в обращении.
4. В случае достижения соглашения об урегулировании претензии пациент (законный представитель) приглашается на заседание врачебной комиссии ООО «Неомед». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ направляется посредством почтовой\электронной связи по адресу, указанному в обращении.
5. В случае необходимости проведения оценки качества, эффективности и безопасности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «Неомед» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги, при необходимости с привлечением сторонних экспертов.