

«Утверждаю»

Генеральный директор
ООО МК «Птичка Тари»

Бондарь В.И. _____

01 января 2022 г.

Режим работы и правила внутреннего
распорядка для пациентов стоматологической
клиники «Птичка Тари»
(Редакция 2)

1. РЕЖИМ РАБОТЫ ООО МК «ПТИЧКА ТАРИ»

- 1.1 Понедельник – пятница с 9:00 до 19:00 (назначение последнего пациента производится на 18:30);
- 1.2 Суббота, воскресенье с 9:00 до 16:00 (назначение последнего пациента производится на 15:30)

2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

- 2.1 Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники непосредственно, или по телефонам 8-905-867-07-19, (83147) 6-55-41.
- 2.2 Пациент записывается у администратора Клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.
- 2.3 Дату и время приёма пациент выбирает по согласованию с администратором из имеющихся свободных.
- 2.4 При обращении в Клинику, пациентов встречает администратор, который заполняет паспортную часть амбулаторной карты и помогает пациенту заполнить иную необходимую медицинскую документацию. В соответствии с нормативными актами Министерства здравоохранения РФ, амбулаторная карта со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, либо предоставленными пациентом Клинике для диагностики стоматологических заболеваний хранится в регистратуре. При необходимости предоставления пациентом данных о проведённом стоматологическом лечении в какие-либо органы и организации, пациент может взять копии разделов медицинской карты, либо запросить выписку, предупредив администратора о возникшей необходимости предоставления указанных данных за три рабочих дня.
- 2.5 Первый раз пациент является на приём в Клинику за 15 минут до назначенного времени (для оформления медицинской документации). На все последующие приёмы 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 по телефонам Клиники. В случае опоздания на 15 минут и более приём может быть отменён.
- 2.7 В случае, когда назначенный пациенту врач оказывает неотложную медицинскую помощь начало приёма 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 клиники с острой болью ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.
- 2.10 Приём пациентов до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или иных 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 (сбора анамнеза) и клинического осмотра врачом предлагается план обследования и лечения. Врач устанавливает предварительный

диагноз, рекомендует методы, объём, прогноз лечения определяя необходимый для выполнения набор услуг из указанных 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 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 План лечения доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием мероприятий предусмотренным планом лечения, а также стоимостью прописанных в плане лечения медицинских услуг.
- 2.16 В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае лечащий врач выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.
- 2.17 Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение должного 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 её получении пациент имеет право:
 - получать информацию о состоянии своего здоровья, относящуюся к компетенции специалистов клиники;
 - получать исчерпывающую информацию о предоставляемых услугах;
 - выбирать время приёма у врача из имеющегося свободного;
 - на проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов клиники;
 - ознакомиться с документами, подтверждающими специальную правоспособность клиники и её сотрудников;
 - уважительное и гуманное отношение со стороны персонала клиники;
 - выбор врача, при отсутствии возражений со стороны специалиста;
 - 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 сведениях, 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 (при наличии у клиники заключённых со страховыми организациями договоров об оказании услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования);
- непосредственное знакомство с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение консультации по ней у других специалистов.

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

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА

- 4.1 В день предварительной записи, в строго назначенное время пациент прибывает в клинику.
- 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:
- употреблять спиртные напитки и наркотические вещества перед посещением клиники;
 - приходить в клинику в грязной и рабочей спецодежде, нахождение в которой в помещениях клиники сможет привести к нарушению санитарно-эпидемиологического режима клиники.
- 4.6 При нахождении в клинике 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 данных услуг требованиям, а также в соответствии с технологией, предусмотренной для применяемых при оказании услуг материалов, препаратов, инструментов, оборудования.

5.2 Пациент осознаёт и понимает, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат оказания услуг, их эффективность, безопасность, сроки оказания и длительность полезного действия услуг, а именно:

- 1) строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний врача;
- 2) явка на приём к врачу в назначенный срок;
- 3) предоставление точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесённых и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов, процедур, о проводимом вне клиники лечении;
- 4) информирование врача при первой возможности об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых и дискомфортных ощущений в процессе и после лечения;
- 5) выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги;
- 6) своевременное и точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне клиники (приём медицинских препаратов; диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);
- 7) соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры;
- 8) соблюдение правил внутреннего распорядка клиники.

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 профилактических осмотров не реже одного раза в шесть месяцев.

5.4 Гарантийный срок и срок службы устанавливается на основании «Положения о гарантии» при оказании стоматологической помощи в ООО МК «Птичка Тари».

6. ОПЛАТА

6.1 Общая стоимость лечения определяется согласно действующему прейскуранту и отражается в плане лечения пациента.

6.2 Расчёты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются в наличной и/или безналичной форме с использованием банковского терминала, с последующей выдачей кассового чека с указанием наименования и стоимости оказанных медицинских услуг.

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

6.4 Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

6.5 По решению администрации ООО МК «Птичка Тари» пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги с заключением договора рассрочки платежа.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

7.1 Медицинские услуги пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и при 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.

- 7.2 Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания (если это не будет связано с оказанием помощи по жизненным показаниям).
- 7.3 При возникновении спорных вопросов необходимо обратиться к администратору.
- 7.4 Свои вопросы и пожелания пациент также может передать руководству клиники в письменном виде со своими контактными телефонами.
- 7.5 Соглашаясь на оказание услуг, пациент подтверждает, что он проинформирован о том, что в помещениях клиники ведётся видеонаблюдение и аудиозапись, что против видеонаблюдения и аудиозаписи пациент не возражает.
- 7.6 В клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому заранее на время проведения процедур, исследований и приёма врача, клиника просит пациентов отключить мобильные телефоны, так как волны электромагнитного излучения могут нарушить работу мобильного телефона.