Правила внутреннего распорядка для пациентов

**Правила внутреннего распорядка**

**(информация для пациентов)**

Уважаемый пациент!

Администрация и сотрудники стоматологической клиники «Апломб» рады приветствовать Вас в нашей клинике! Ваш лечащий врач и коллектив клиники приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь.

Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении. Поэтому просим Вас соблюдать данные правила.

**1.  Порядок обращения в клинику**

ООО  «Каролина Дент» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефону (4912) 99-14-82

На первичном приеме обязательно иметь с собой документ, удостоверяющий личность. При сопровождении на прием несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина такой документ должен предъявить его законный представитель.

Перед началом лечения в регистратуре Вам оформят историю болезни (медицинскую карту), которая будет находиться у Вашего лечащего врача во время лечения, а затем будет храниться в регистратуре. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором.

Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Дети до 14 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие. Договор и другую медицинскую документацию могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не опекуны и не попечители, бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. Дети на прием должны приходить в сопровождении законных представителей.

Дети 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Ребенок должен принести паспорт, согласие прикрепляется к нашему экземпляру договора и хранится в карте. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

Просим Вас приходить на прием к врачу в точно назначенное время, а если в связи с обстоятельствами Вы задерживаетесь или не можете прийти на прием – заблаговременно сообщить об этом администратору клиники.

Просим Вас принять во внимание, что в исключительных случаях, когда Ваш врач оказывает экстренную помощь другим пациентам при неотложных случаях, начало Вашего приема может немного задержаться.

Просим Вас ответить на вопросы Вашего врача о том, не страдаете ли Вы системными заболеваниями и аллергическими реакциями. Ваш врач при необходимости может назначить Вам соответствующие тесты на аллергены, а также направить Вас на дополнительные анализы.

Ваш врач предложит Вам план лечения. Вы можете расспросить врача об альтернативных методах лечения, о том, как может повлиять тот или иной протез на Вашу повседневную жизнь в дальнейшем.

Перед началом лечения ознакомьтесь, пожалуйста, с нашими ценами. Это поможет Вам вместе с Вашим  врачом избрать метод лечения, подходящий как с точки зрения цели лечения, так и с точки зрения Ваших материальных возможностей.

Возможно, что Ваш врач попросит Вас расписаться в истории болезни в том, что Вы согласились с предложенным планом лечения, конструкцией протеза и материалами, либо отказались от тех или иных лечебных мероприятий. Такие записи необходимы для врачебной документации. Вас также могут попросить расписаться по окончании лечения при сдаче Вам готовых протезов, а также при передаче Вам на руки результатов анализов или рентгеновских снимков. Пожалуйста, имейте в виду, что рентгеновские снимки Вам следует хранить в течение минимум 3-х лет после окончания лечения.

В ходе лечения и по окончании его Вам следует строго выполнять все предписания Вашего врача по пользованию протезами, по гигиеническим правилам. Вы можете подробно расспросить о них и заранее оговорить с врачом следующий контрольный визит.

При любых, даже незначительных признаках дискомфорта в полости рта (возникновение наминов, воспалительных реакций, подвижности мостовидных протезов и пр.), а также при поломках протеза немедленно обращайтесь к Вашему врачу.

**2. Права и обязанности пациентов**

Пациент имеет право на:

* Выбор врача.
* Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
* Обследование, 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, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
* Добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.
* 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.
* Отказ от медицинского вмешательства.

Пациент обязан:

* Соблюдать режим работы Клиники.
* Соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов.
* Соблюдать правила поведения в общественных местах.
* Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах).
* Выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на  всех этапах оказания медицинской помощи.
* Уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники. Соблюдать этику в общении с персоналом.
* Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность.
* Приходить на прием в  установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов Клиники. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.
* Представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
* Бережно относиться к имуществу Клиники.
* При обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники.
* Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

**3. Порядок разрешения споров**

В случае конфликтных ситуаций пациент или его  законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники: директору и/или главному врачу, лично или обратиться в письменной форме.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан  устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

**4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и  возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается  членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется  их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, – супругу (ге), а при его (ее) отсутствии  – близким родственникам.

В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

**5. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после заявления и в стенах Клиники. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинской документации.

Копии медицинской документации выдаются в течение 7 дней. При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в срок до 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций, подтверждающих оплату  медицинских услуг.

Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

**6. Гарантийные сроки и сроки службы**

Безусловные гарантии в нашей клинике даются Пациентам всегда, в обязательном порядке и без каких-либо условий, поскольку они соответствуют медицинским канонам, требованиям, предъявляемым к медицинским учреждениям и врачам, а также отвечают законам об охране здоровья граждан и защите прав потребителей (подробнее ознакомиться с безусловными гарантиями, гарантийными сроками и сроками службы можно в Положении об установлении гарантийных сроков и сроков службы).

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться Исполнителем в зависимости:

· от индивидуальных особенностей пациента;

· клинической картины заболевания (ситуация в полости рта);

· наличия сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях.

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: «Гарантия\_\_n\_\_месяцев».

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие работы  (услуги):

· профессиональная гигиена полости рта,

· наложение контрольно-диагностической повязки временным пломбировочным материалом,

· хирургические манипуляции,

· пародонтологическое лечение,

· лечение пульпита молочных зубов,

· эндодонтическое лечение.

Исполнитель не несет ответственности перед пациентом в случае:

·невыполнения Пациентом рекомендаций Исполнителя;

·возникновения у Пациента в процессе лечения (протезирования) или после его окончания последствий и осложнений сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий: отторжение имплантатов, рецидивы периодонтитов, повышение или снижение чувствительности слизистой оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленное заживление ран, отек тканей, болевые ощущения, аллергические реакции и другие последствия и осложнения.

**7. Оплата**

Общая стоимость лечения определяется врачами Исполнителя при планировании лечения (протезирования) в соответствии с Прейскурантом, установленным Исполнителем.

Исполнитель информирует Пациента и/или Заказчика о приблизительной стоимости работы до ее начала.

Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу.

Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора оказания платных стоматологических услуг не договорились об ином.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

По решению администрации Клиники Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.

Благодарим Вас за выполнение наших правил!

Администрация стоматологической клиники «Апломб»