

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в стоматологической клинике ООО «ТАРИ-ДЕНТ» (далее Правила), режим работы, порядок обращения пациентов, их права и обязанности, порядок оформления медицинских документов. Они разработаны в соответствии с Конституцией РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным законом РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Данные Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей ООО «ТАРИ-ДЕНТ» (далее Клиника), при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, стоматологических услугах, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Клиники, а также работников Клиники.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для ознакомления на информационном стенде в регистратуре, на официальном сайте клиники в сети «Интернет»: <http://www.tari-dent.com>.

1. Основные понятия

1.1. Стоматологическая клиника ООО «ТАРИ-ДЕНТ» оказывает медицинские услуги на основании устава и лицензии на осуществление медицинской деятельности № ЛО – 36-01-001533 от 27.11.2013 г. на осуществление медицинской деятельности при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, выданной Департаментом здравоохранения Воронежской области (тел. 8 (473) 255-43-40), Воронеж, ул. Никитинская, д.5.

1.2. Медицинская услуга – мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, лечение и реабилитацию, имеющих самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

1.3. Медицинская помощь – комплекс мероприятий (включая медицинские услуги, организационно-технические мероприятия, санитарно-противоэпидемические мероприятия, лекарственное обеспечение и др.), направленных на удовлетворение потребностей граждан в поддержании и восстановлении здоровья.

1.4. Пациент – лицо, получающее стоматологическую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению или лечению по поводу стоматологического заболевания, а также пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

1.5. Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

1.6. Врач-стоматолог (ортопед, терапевт, хирург, ортодонт), гигиенист стоматологический (далее – Лечащий врач) – это медицинский работник, оказывающий медицинскую помощь

пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, по показаниям организует консультации смежных специалистов.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на получение информации в доступной для него форме, как в регистратуре, так и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»):

- о стоматологической клинике;
- об осуществляемой ею медицинской деятельности, о врачах и об уровне их образования и квалификации.

2.2. Пациент имеет право:

- на выбор врача-стоматолога в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- на профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- на получение консультаций врачей-специалистов;
- на получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- на защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- на отказ от медицинского вмешательства;
- на возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- на предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- на непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации других специалистов;
- на получение медицинских документов, их копий и выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, на основании письменного заявления (основание, порядок и сроки предоставления устанавливаются законодательством РФ).

2.3. Пациент обязан:

- при посещении Клиники надевать на обувь бахилы;
- являться на первичный приём к лечащему врачу-стоматологу за 10 минут до начала данных мероприятий для своевременного оформления необходимых документов (договора на оказание платных медицинских услуг, информированного согласия на медицинские услуги, согласия на обработку персональных данных и т.д.);
- предупреждать о невозможности явки на прием к врачу-стоматологу;
- соблюдать установленный порядок в деятельности Клиники, нормы поведения в общественных местах;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных и прочие необходимые документы;
- находясь на лечении, соблюдать время назначенных повторных визитов и правила поведения пациента в Клинике;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном опьянении;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

3. Время работы стоматологической клиники

3.1. Стоматологическая клиника ООО «ТАРИ-ДЕНТ» работает с 9 часов 00 минут до 21 часов 00 минут в будние дни, в субботу с 10 часов 00 минут до 20 часов 00 минут. Воскресенье – выходной день.

3.2. Прием врачей-стоматологов осуществляется по графику.

Информация о фамилии, имени и отчестве, специальности, графике работы врачей размещена в регистратуре и на сайте.

3.3. Запись пациентов в стоматологическую клинику ООО «ТАРИ-ДЕНТ» осуществляется лично через регистратуру, по телефону, через сайт стоматологической клиники ООО «ТАРИ-ДЕНТ».

3.4. Пациенты с острой болью принимаются без очереди (между приёмом пациентов).

4. Пациентам и посетителям

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается:

- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото, видеосъёмку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники.

5. Взаимодействие пациента и лечащего врача

5.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента, основным документом является медицинская карта амбулаторного приёма, которая хранится в регистратуре в течение 5 лет со дня последнего обращения.

5.2. Предоставляет в понятной и доступной форме информацию о состоянии здоровья пациента и о ходе оказания стоматологической услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

5.3. По требованию пациента или его законного представителя приглашает или направляет на консультации к смежным врачам-специалистам.

5.4. Лечащий врач по согласованию с руководством Клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

5.5. Пациенты, опоздавшие на приём (консультацию, лечебно-диагностические процедуры и т.д.) более чем на 15 минут, получают данные медицинские услуги в другое время, по согласованию с сотрудником Клиники.

5.6. Телефонные переговоры пациента с лечащим врачом организуются сотрудником Клиники только при наличии у врача времени, свободного от приёма других пациентов.

6. Первичный и повторный приёмы врача-стоматолога

Под первичным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается первичное обращение к конкретному врачу-стоматологу в рамках договора между пациентом и ООО «ТАРИ-ДЕНТ» и последующие обращения к этому врачу более чем через один год с момента первого обращения, независимо от причины обращения.

Под повторным приёмом, в рамках настоящих Правил, понимается повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение 6 месяцев с момента первичного обращения.

Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более одного года, следующий приём того же специалиста считается первичным.

Обращение пациента к тому же врачу-специалисту, имевшее место в течение месяца в других медицинских организациях города, не является основанием для оформления обращения к данному специалисту в ООО «ТАРИ-ДЕНТ» как повторного.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил Клиники, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в Клинике, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба её имуществу, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.