

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «СЕЛЛАДЕНТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «СЕЛЛАДЕНТ» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями главного врача.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «СЕЛЛАДЕНТ» (далее «СЕЛЛАДЕНТ»).

1.4 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, в информационных папках, а также на сайте «СЕЛЛАДЕНТ» в сети «Интернет» www.al-bis.ru

1.6 При обращении в «СЕЛЛАДЕНТ» пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в «СЕЛЛАДЕНТ».
- Порядок оказания стоматологических услуг.
- Правила поведения пациентов и посетителей в помещении «СЕЛЛАДЕНТ».
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его законным представителем) и «СЕЛЛАДЕНТ».
- Ответственность за нарушение Правил.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В «СЕЛЛАДЕНТ»:

2.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении на ресепшн или по телефонам +7 (495) 232 01 22, +7 (916) 032 16 63 а также через сайт

медицинской организации в сети «Интернет www.al-bis.ru

2.2 Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющегося предложенного свободного времени администратором «СЕЛЛАДЕНТ». При записи на плановый прием пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о предстоящем визите, а также непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3 Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения на ближайшее свободное время. Врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости, долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием.

2.4 В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.5 В случае опоздания пациента на прием более чем на 20 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время предложить другому пациенту.

2.6 В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7 Пациенты, обратившиеся с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия, администратор имеет право назначить прием на другой день.

2.8 Для оформления необходимых медицинских документов на первичный прием пациент является в «СЕЛЛАДЕНТ» на ресепшн не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.9 При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

а) Пациенты, получающие медицинскую услугу за счет личных средств

- документ, удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение);

б) Пациенты, получающие медицинскую услугу за счет средств добровольного медицинского страхования (ДМС)

- документ удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис добровольного медицинского страхования (ДМС);
- направление из страховой компании или гарантийное письмо (при наличии данного пункта в правилах страхования);

2.10 При повторных посещениях администратор может попросить пациентов предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт, водительское удостоверение), полис добровольного медицинского страхования (ДМС).

2.11 Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма 043/у) (далее Медицинская карта). Медицинская карта хранится в картотеке «СЕЛЛАДЕНТ». Пациент, по требованию, может получить копию медицинской карты, выписку из медицинской карты, медицинские справки, медицинское заключение, в течение 10 календарных дней, с момента письменного запроса.

2.12 При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и паспортную часть в информированных согласиях на медицинское вмешательство.

2.13 Пациент ожидает время приема в холле «СЕЛЛАДЕНТ». В кабинет проходит только по приглашению врача или ассистента стоматологического.

2.14 При задержке планового приема врачом более 20 минут в целях уточнения диагноза предыдущему пациенту, ожидающему пациенту предлагается:

- перенести время приема на другой день,
- лечение в назначенное время у другого свободного специалиста,
- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ:

3.1 Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую

для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаниях.

3.2 Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3 После разъяснений врача, пациент подписывает информированное добровольное согласие (далее ИДС) на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4 Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать

3.5 При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6 Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7 Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача разрешается в количестве одного человека.

3.8 Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

3.9 В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

3.10 При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач в праве отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и

направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).

3.11 Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ «СЕЛЛАДЕНТ»:

4.1 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения «СЕЛЛАДЕНТ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации «СЕЛЛАДЕНТ»;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях «СЕЛЛАДЕНТ»;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории «СЕЛЛАДЕНТ»;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений «СЕЛЛАДЕНТ», полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории «СЕЛЛАДЕНТ» объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях «СЕЛЛАДЕНТ» функции торговых агентов,

представителей и находиться в помещениях «СЕЛЛАДЕНТ» в иных коммерческих целях без согласования с администрацией;

- находиться в помещениях «СЕЛЛАДЕНТ» в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях «СЕЛЛАДЕНТ»;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, определяемом по внешним признакам, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц, они удаляются из помещений «СЕЛЛАДЕНТ» сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- посещать «СЕЛЛАДЕНТ» с домашними животными;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме (оформляется Претензионный бланк);
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

4.2 Пациенты и посетители на территории и в помещениях «СЕЛЛАДЕНТ» обязаны:

- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников «СЕЛЛАДЕНТ»;
- соблюдать установленный порядок деятельности «СЕЛЛАДЕНТ» и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Поликлиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях «СЕЛЛАДЕНТ»;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций

сбрасывать в специальную ёмкость).

- при входе в «СЕЛЛАДЕНТ» надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам «СЕЛЛАДЕНТ».

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ:

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться Главному врачу, согласно графику приема или оставить свое обращение в письменном виде на ресепшн «СЕЛЛАДЕНТ».

5.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт

5.3 При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5 Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.6 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится на ресепшн «СЕЛЛАДЕНТ», расположенному

по адресу: г. Москва, ул. Новорязанская дом 38 стр 3.

5.7 Письменное обращение рассматривается в течение 10 календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ:

6.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана «СЕЛЛАДЕНТ» вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

6.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации