

Утверждены приказом директора
ООО "ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА"
Сальниковой Е.А.
№ 4 от 01.01.2015 года



ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ И ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ «DIAMOND DENT», ООО "ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА"

1. Общие положения

1.1. Правила предоставления платных стоматологических услуг, поведения пациентов и посетителей являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения пациентов и других посетителей стоматологической клиники DIAMOND DENT, ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Администрация стоматологической клиники может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде стоматологической клиники или публикации на официальном сайте ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА» -- DIAMONDDENT.RU.

2. Расположение и режим работы стоматологической клиники

2.1. Медицинская деятельность стоматологической клиники DIAMOND DENT, ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА» при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях осуществляется на основании Лицензии №ЛО-54-01-003337 от 11.06.2015г.(бессрочно)

Стоматологическая клиника DIAMOND DENT, ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА» располагается по адресу г. Новосибирск, ул. М.Горького,77 Режим работы с 09.00 до 20.00, ежедневно, сб,вс с 10.00 до 16.00.

Режим работы может меняться в праздничные дни. Информация об изменениях размещается на информационном стенде или на сайте DIAMONDDENT.RU

3. Порядок обращения в клинику

3.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора /регистратуру/ клиники посредством телефонной связи или при личном обращении пациента в Клинику.

Телефоны для записи: +7(383)209-23-29, +7(953)8888-41.

3.2. При записи на прием к врачу пациенту необходимо указать свою фамилию, имя, отчество и телефон.

3.3. При первом обращении на имя пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), паспортные данные, сведения о характере заболевания, и другие сведения, связанные с оказанием пациенту стоматологической помощи.

3.4. Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре клиники и на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой.

Не разрешается самовольное изъятие медицинской карты из клиники.

3.5. Информация, содержащаяся в медицинской карте стоматологического больного и других медицинских документах пациента, составляет медицинскую тайну. Пациент вправе запретить передавать касающуюся его медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Пациентам, при оказании медицинской помощи по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и уточнить наличие гарантийного письма.

3.6. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием в клинику для получения медицинской услуги.

На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание или задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента.

3.7. В случае опоздания пациента на прием к специалисту клиники или на диагностические исследования, опозданием считается время, превышающее 10 минут с момента назначенного.

В случае, если время опоздания превысило 10 минут, пациенту предоставляется /при наличии возможности/ право ожидания приема в ближайшее время, либо врач может перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

3.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем клиники, пациент может получить у администратора клиники в устной форме, а также на информационном стенде стоматологической клиники.

3.9. При обращении в клинику с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и оформляется другая необходимая медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.10. В соответствии со ст. 20 Федерального Закона № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан» пациент подписывает Информированное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от медицинского вмешательства) при предоставлении каждой услуги в Клинике, а также дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных.

Клиника подтверждает конфиденциальность обработки персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах.

В случае отказа от оформления согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство клиника не оказывает медицинские услуги пациенту.

3.10. Клиника отказывает в лечении Пациенту в случае невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий, в том числе когда Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и др. случаях /в том числе при приеме психотропных лекарственных средств/.

4. Права пациентов

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.2.1. Получение в доступной для пациента форме информации о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

3.2.2. Предоставление диагностических и лечебных мероприятий на основании информированного добровольного согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. Пациент вправе отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации за подписью пациента.

Отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.4. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в его медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5. Обязанности пациентов

5.1. При посещении клиники пациенты обязаны:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать тишину, правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебное учреждение надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- заполнить Анкету;
- оформить в установленном порядке отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- предоставить лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям клиники; бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения – клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

5.2. Пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи в случаях не соблюдения им предписаний и правил внутреннего распорядка клиники, в том числе:

- а) в случае грубого или неуважительного отношения к персоналу, другим пациентам и посетителям клиники;
- б) в случае неявки или несвоевременной явки на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) в случае несоблюдения требований и рекомендаций врача;
- г) в случае приема лекарственных препаратов без назначения врача по собственному усмотрению;
- д) в случае получения одновременного лечения по данному заболеванию в другом учреждении.

6. Виды, продолжительность и порядок приема специалистами клиники

6.1. Прием пациентов специалистами стоматологической клиники осуществляется на основании предварительной записи через администратора /регистратуру/ клиники «DIAMOND DENT», ООО "ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА" лично, либо по телефону +7(383)209-23-29, +7(953)8888-411

6.2. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный или повторный).

6.3. Продолжительность первичного приема может составлять от 30 до 60 минут, продолжительность приемов узких специалистов зависит от специализации.

Виды приема:

- первый /первичный/ прием у каждого нового специалиста;
- прием у специалиста, у которого пациент уже был, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- прием у специалиста с тем же поводом обращения, но более, чем через 6 месяцев после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 6 месяцев).
- Продолжительность повторного приема у специалистов составляет 30 минут.
- Продолжительность осмотров узких специалистов от 20 до 30 минут в зависимости от специализации врача.
- Продолжительность РГ, иных диагностических исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 20 до 60 минут.

7. Порядок оплаты медицинских услуг

7.1. Стоимость стоматологических услуг определяется в соответствии с утвержденным ООО "ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА" Прейскурантом цен, действующих на момент оказания стоматологической помощи.

7.2. Оплата стоматологических услуг производится в день приема у администратора-кассира в порядке и в соответствии с договором на оказание платных стоматологических услуг, заключенным с пациентом, и правилами предоставления платных стоматологических услуг, действующих в стоматологической клинике «DIAMOND DENT» ,ООО "ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА", до оказания услуги или соответствующего этапа стоматологической помощи.

Расчет производится как наличными деньгами, так и с использованием пластиковой карты через банковский терминал. Расчет может производиться в безналичном порядке. По запросу клиента администратор-кассир может распечатать перечень оказанных услуг с указанием стоимости.

8. Порядок оплаты в случае предоставления услуг по договору добровольного медицинского страхования

8.1. Для пациентов, застрахованных по договору ДМС, действуют следующие правила:

Все услуги, не входящие в программу добровольного медицинского страхования, оплачиваются пациентом.

8.2. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, может осуществляться за счет страховой компании только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

9. Правила получения сведений, составляющих медицинскую тайну

9.1. Порядок получения надлежащим образом заверенной копии медицинской документации – медицинской карты стоматологического больного и иной медицинской документации, содержащих сведения о состоянии здоровья пациентов (персональные данные), осуществляется по письменному заявлению пациента на имя директора клиники при предъявлении паспорта, а также по заявлению лица, являющегося представителем пациента в силу закона или по доверенности.

Результаты анализов передаются лично пациенту, его поверенному или законному представителю, а также лицу, указанному в договоре.

Для получения результатов анализов по электронной почте, необходимо заполнить специальное заявление.

10. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений

10.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений пациентов и посетителей клиники осуществляется в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.

Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

(введено Федеральным законом от 07.05.2013 N 80-ФЗ)

10.2. Письменное обращение или заявление подается на имя директора клиники и подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления данному должностному лицу.

10.3. Письменное обращение или заявление подлежит обязательному рассмотрению в сроки, установленные ФЗ.

Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.4. Должностное лицо, рассматривающее обращение или заявление, на имя которого они поданы:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о результатах рассмотрения обращения.

10.5. Ответ на обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

10.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

10.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих медицинскую или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в стоматологической клинике «DIAMOND DENT» ,ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА» осуществляется директором клиники. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводит до сведения граждан администратор, при обращении к нему с таким вопросом.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

11.5. 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.

11.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (введено Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ)

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Должностные лица стоматологической клиники «DIAMOND DENT», ООО «ЧАСТНАЯ ПРАКТИКА» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и заявлений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.