

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг и посетителей клиники

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах здоровья граждан Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами. Правила определяют порядок обращения пациента в клинику «ЕВРОДЕНТ»,

Настоящие правила обязательны для персонала и пациентов клиники, а так же иных лиц, обратившихся в ООО «Евродент Люкс», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.1 Для получения медицинских услуг в ООО «Евродент Люкс» пациентам необходимо:

1.2. Медицинская помощь в ООО «Евродент Люкс» ведется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи осуществляется в регистратуре, как при непосредственном обращении, так и по телефону либо по форме заявки через сайт. Возможно оказание медицинских услуг пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в период отсутствия плановой записи. В случае опоздания на прием сотрудники вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с пациентом.

1.2.1 Информация о перечне услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам; о времени и месте приема пациентов главным врачом пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно на информационных стендах, расположенных в холле клиники «ЕВРОДЕНТ»

1.2.2 Для предварительной записи пациент должен обратиться в регистратуру: 2 этаж здания, холл, либо по телефону 8(861) 201-22-50, 8(861)2-777-560

1.2.3. Кратко и понятно рассказать администратору причину обращения в клинику;

1.2.4. В назначенное время явиться и предъявить: паспорт, для детей свидетельство о рождении,

1.2.5. Оформить медицинскую карту стоматологического больного, заполнить анкету здоровья пациента и информированное добровольное согласие;

Если у Вас острая боль, обратитесь по тел. 8(861) 201-22-50, либо лично в регистратуру и сообщите об этом. Пациенты с острой болью обслуживаются в порядке живой очереди, первым освободившимся доктором, после предъявления вышеуказанных документов. Администратор оформит медицинскую карту стоматологического больного и предупредит врача. В будние дни, после 20ч. 00мин., в субботу после 17-00 и в воскресенье с острой болью Вы можете обратиться в : стоматологическую поликлинику №2 по адресу: Краснодар, улица Симферопольская, 42, Карасунский округ либо Детскую стоматологическую поликлинику №2 Краснодар, ул. Ставропольская, 221, Карасунский округ

2. Для получения стоматологической услуг по терапевтической, ортодонтической, ортопедической, хирургической, детской стоматологии в рамках приема по ДМС пациенту необходимо:

2.1. Обратиться в свою страховую компанию для запроса гарантийного письма

2.2. Обратиться к администратору по телефону 201-22-50 либо лично;

2.2.1. Кратко и понятно рассказать причину обращения в клинику;

2.2.2. Предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность;

2.2.3. Оформить медицинскую карту стоматологического больного, заполнить анкету здоровья пациента и информированное добровольное согласие;

2.2.4. Прийти в назначенное время на прием;

На прием можно записаться по телефону: 8 (861)201-22-50, 8(861)2-777-560

Оплату за оказанные стоматологические услуги пациент производит в кассу ООО «Евродент Люкс», расположенную на 2 этаже в регистратуре.

3. После первичного посещения врача, если Вы решили продолжить лечение в нашей клинике необходимо:

- Получить у врача полную и понятную Вам информацию о Вашем заболевании и методах лечения;
- Ознакомиться и подписать договор оказания платных услуг; информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство
- Оплатить стоимость лечения в кассу.
- Полностью выполнять все рекомендации врача и соблюдать сроки назначения на повторный прием.

В случае, если Вы не можете посетить врача в назначенное время, заранее оповестите врача об этом, позвонив по номеру регистратуры 8 (861)201-22-50

В случае, если пациент и (или) посетитель находится в состоянии алкогольного и (или) наркотического опьянения, либо ведет себя шумно, агрессивно и неадекватно, оскорбляет посетителей и персонал, клиника вправе отказать в предоставлении услуг такому пациенту, за исключением неотложных состояний.

5. Правила пребывания пациента и (или) посетителя в клинике.

5.1. Пациент и (или) посетитель обязан соблюдать режим работы учреждения, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемиологический режим.

5.2. Пациент и (или) посетитель, который зашел в клинику, обязан снять верхнюю одежду, оставить ее в шкафу и надеть бахилы.

5.3. С целью безопасности запрещается вход в поликлинику с большими сумками и пакетами. Детские коляски необходимо оставить в тамбуре центрального входа.

5.4. Пациенты и посетители клиники должны с уважением относиться ко всему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес.

5.5. Клиника не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в верхней одежде пациентов и (или) посетителей, а также за вещи, оставленные без присмотра.

5.6. Пациент и (или) посетитель должен бережно относиться к имуществу клиники, при обнаружении источников пожара угрожающих общественной безопасности должен незамедлительно сообщить об этом персоналу.

5.7. Пациент и (или) посетитель должен сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической услуги

- 5.8. В целях соблюдения общественного порядка, санитарно – гигиенических требований, предупреждения причинения вреда жизни, здоровью и имуществу посетителей поликлиники, в том числе разглашения врачебной тайны, разглашения персональных данных пациентов в поликлинике запрещено:
- производить фото- и видеосъемку в клинических кабинетах и служебных помещениях; Фото и видеосъемка помещений общего пользования (коридоры, лестничные марши, санузлы) разрешается, если в этих помещениях не находятся пациенты
- входить без вызова в рентген кабинет, кабинеты врачей-специалистов, стоматологические кабинеты.
- входить в помещения с надписью «только для персонала», «служебные помещения», «посторонним вход воспрещен»;
- изымать документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- присутствовать при выполнении пациенту медицинских вмешательств без разрешения медицинского работника (за исключением случаев, когда пациентом является несовершеннолетний, недееспособный гражданин, инвалид)
- появляться в клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства в помещениях поликлиники;
- иметь при себе холодное или огнестрельное оружие, демонстрировать его персоналу или окружающим;

- пытаться вынести за пределы здания какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат клинике;
- вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей поликлиники;
- заниматься любым видом торговли или обмена;
- приводить или приносить в клинику животных, птиц (за исключением собак-поводырей);
- заходить в учреждение в грязной одежде с сильным специфическим запахом.
- В случае любого из вышеперечисленных видов нарушений поликлиника имеет право отказать пациенту в предоставлении плановой медицинской помощи и вызвать вневедомственную охрану

5.9. Пациенту и (или) посетителю рекомендовано:

5.9.1. Не употреблять перед приемом врача-специалиста чеснок, рыбу и лук, ограничить применение парфюмерии.

5.9.2. Перед визитом к врачу-стоматологу пациент должен покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

5.9.3. За сутки до визита к врачу-специалисту необходимо воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что снижает эффективность обезболивающих препаратов)..

5.10. Пациент должен знать:

5.10.1. За 10 минут до назначенного времени приема необходимо явиться на прием.

5.10.2. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала.

5.10.3. Пациент обязан иметь при себе паспорт.

5.10.4. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разной степени сложности заболевания и продолжительность консультации/лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться). Максимальное отклонение от назначенного времени должно составлять не более 30 минут.

5.10.5. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную карту стоматологического больного.

5.10.6. Пациент имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией отражающей его здоровье и получать на основании такое документации консультацию других специалистов.

5.10.7. Получать на основании письменного заявления медицинские документы, их копии, выписки отражающие состояние его здоровья.

5.10.8. Амбулаторная карта стоматологического больного является собственностью клиники и хранится в поликлинике на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, в дальнейшем в архиве поликлиники в течение 25 лет.

5.11. Пациент должен:

5.11.1. В первое посещение заполнить анкету о перенесенных и сопутствующих заболеваниях - врачу важно знать данную информацию для подбора обезболивающих и других лекарственных препаратов, выбора методики лечения заболевания, с целью исключения аллергической реакции и осложнений после медицинских вмешательств.

5.11.2. Заполнить бланк информированного добровольного согласия/отказа от медицинского вмешательства.

5.11.3. Информировать лечащего врача о тех лекарствах, которые он принимает в настоящее время. Это поможет врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента негативной реакции. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы.

5.11.4. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности и кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на своего ребенка.

5.11.5. Время, запланированное на лечение одного пациента, составляет 30 минут. Время лечения может измениться из-за разной степени сложности лечения, что приведет к превышению запланированного времени, вследствие чего начало приема следующего пациента может быть изменено, о чем он будет информирован или предупрежден медицинским персоналом.

5.11.6. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами клиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

5.11.7. Получение заключений и рекомендаций специалистов клиники, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг, возможно только после консультации врача или прохождения обследования именно в клинике «Евродент Люкс».

5.11.8. Необходимым условием для получения позитивного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены полости рта и правил приема медикаментов.

5.11.9. Соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима (в случае нетрудоспособности), явки на прием к специалистам.