

Правила внутреннего распорядка посетителей ООО «ДАНТИСТ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила) для пациентов/Потребителей и посетителей общества с ограниченной ответственностью «ДАНТИСТ» (далее Организация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение всех посетителей (включая Потребителей (пациентов), законных представителей Потребителей) в Организации.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения посетителей на территории и в помещениях Организации.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения Оренбургской области, а также приказами директора Организации.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех посетителей Организации.

1.5. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Потребителя, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи и для обеспечения безопасности посетителей, а так же сотрудников Организации.

1.6. При обращении в Организацию пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила включают:

- порядок обращения пациентов в Организацию;
- порядок оказания платных медицинских стоматологических услуг;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории Организации;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Потребителем (его законным представителем) и Организацией;
- ответственность за нарушение правил.

2. Порядок обращения Потребителей в Организацию:

2.1. Организация предварительной записи на прием к врачам осуществляется по телефонам 8 (3537) 222-505; 8 (3537) 359534.

При записи на прием Заказчика (Законного представителя Потребителя)/Потребителя (пациента) просят указать номер контактного телефона для того, чтобы известить Заказчика/Потребителя о возникновении изменений в дате или времени приема. В случае если в ближайший рабочий день предшествующий дню приема Потребителя врачом администраторы не дозваниваются до записанного на прием Потребителя/Заказчика для подтверждения записи на прием, и Потребитель/Заказчик сам не перезванивает до 16:00 рабочего дня, предшествующего приему, то Организация имеет право отменить прием, о чем будет отправлено сообщение на номер Потребителя/Заказчика (Законного представителя Потребителя). За качество связи телефонных операторов Организация ответственности не несет. Если Потребитель/Заказчик не имеет возможности ответить на телефонный вызов в рабочее время Организации – необходимо предупредить об этом администраторов во время записи на прием.

2.2. Пациенты после удаления или лечения в Организации при наличии болевых ощущений или иных причин для беспокойства, связанных с проведенным в Организации лечением или удалением, могут записаться сразу в день обращения к врачу на ближайшее свободное время в часы работы Организации, при этом необходимо поставить в известность регистраторов о сложившейся ситуации.

2.3. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием Заказчик/Потребитель обязан предупредить об этом регистратора заранее удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.4. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут Организация имеет право отменить прием.

2.5. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает Потребителя/Заказчика при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на прием.

2.6. Для оформления необходимых медицинских документов на прием необходимо явиться в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.7. При первичном обращении в регистратуру, пациент обязан предоставить следующие документы:

Паспорт или свидетельство о рождении для детей до 14 лет, СНИЛС.

Посещение врача детьми до 15 лет возможно только в сопровождении родителей или законных представителей. Обязательно наличие паспорта у родителя или законного представителя, а также документов, подтверждающих право на представление интересов ребенка.

Лицам, имеющим право на скидку: в дополнение к вышеперечисленным документам – документ подтверждающий право на скидку (пенсионное удостоверение, свидетельство об инвалидности, справка с места работы с датой выдачи и печатью, действительна в течение месяца со дня выдачи (для работников медицины и образования), удостоверение участника или ветерана боевых действий, студенческий билет (при очной форме обучения)).

2.8. При повторных посещениях необходимо наличие при себе документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о рождении для детей) и документов, дающих право на скидку.

2.9. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты стоматологического больного (далее медицинская карта).

Медицинская карта является собственностью Организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу администратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.

2.10. Потребитель и законный представитель ожидают время приема в отведённых для этого местах. В кабинет врача Потребителя приглашает медицинская сестра или врач.

2.11. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему Потребителю может быть предложено лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача, перенос времени приема на другой день, либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста.

2.12. Важно: если врач направил Потребителя в регистратуру для того, чтобы записаться на повторный прием – необходимо это сделать сразу после посещения, поскольку если это сделать позже, может не оказаться свободных окошек для записи в нужную дату.

2.13. При записи на лечение по добровольному медицинскому страхованию (далее - ДМС) необходимо обязательно предупредить об этом регистратора. Планируя прием необходимо, чтобы страховая компания выслала гарантийное письмо на электронную почту Организации заблаговременно. Гарантийные письма принимаются только от страховой компании. Необходимо за день до приема позвонить в регистратуру Организации, чтобы убедиться в том, что в Организации было получено гарантийное письмо на необходимые медицинские услуги и лимит суммы (если указан лимит) и период действия гарантийного письма не закончился. При отсутствии гарантийного письма в Организации – лечение осуществляется за счет Потребителя.

3. Порядок оказания стоматологических услуг

3.1. Пациент/законный представитель пациента сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

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

3.3. После разъяснения врача пациент/законный представитель пациента подписывает информированное добровольное согласие 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 добросовестно соблюдать рекомендации врача.

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 запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

3.8. Перед 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 вправе 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 лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в Организации

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 Организации любое оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы 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.);
- вход в Организацию с детскими колясками воспрещен;
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации Организации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Организации;
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях Организации;
- играть в азартные игры в помещениях Организации;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями, включать в гаджетах громкую музыку или видео;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации;
- производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Организации в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Организации в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Организации;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсичные средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также являться на прием к врачу в агрессивном состоянии. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Организации сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;
- посещать Организацию с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Организации;
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием и т.п. Все претензии излагаются пациентами при обращении к администратору;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- портить мебель и предметы интерьера, иное имущество Организации.

4.2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Организации обязаны:

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Организации;
- соблюдать установленный порядок деятельности Организации и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения Организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы салфетки после манипуляции сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в Организации надевать на обувь бахилы или переобуваться в чистую сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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 Организации.

5. Порядок разрешения конфликта

- 5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администратору.
- 5.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 5.3. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может записаться на прием к директору или заместителю директора Организации у администратора.
- 5.4. 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, пропуском рекомендованных приемов врача, прерыванием лечения, 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, сотрудники и охрана Организации вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.
В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться только в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего они будут удаляться из Организации сотрудниками и/или представителями правоохранительных органов.
- 6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
- 6.4. За травмы и несчастные случаи, произошедшие в результате нарушения посетителями требований безопасности в Организации, администрация Организации ответственности не несёт.
- 6.5. Администрация Организации не несет ответственности за ценные вещи, документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения и пр.