

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Администрация и сотрудники ООО «Жемчужина» рады приветствовать вас в нашей клинике.

Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее по тексту – Правила), это организационно-правовой документ, регламентирующий, в рамках действующего законодательства, поведение Пациентов в стоматологической клинике «Жемчужина» (далее по тексту - Клиника), а так же иные вопросы (порядок обращения, права и обязанности Пациента, порядок разрешения споров, порядок получения информации о состоянии здоровья, порядок выдачи медицинской и иной документации, гарантии и оплата медицинских услуг), возникающие между участниками правовых отношений - Пациентом (и/или Заказчиком) и Клиникой.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Клинику. Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

### **1. Порядок обращения пациентов**

ООО «Жемчужина» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении, по телефонам +7 (499) 381-94-91 и +7 (925) 502-95-48, а также через форму записи на официальном сайте клиники [dentalpearl.ru](http://dentalpearl.ru).

Прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Также документ удостоверяющий личность, предъявляют законные представители недееспособного гражданина. Прием в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности. При первичном обращении пациента администратор Клиники заполняют медицинскую карту амбулаторного больного. Составляют договор оказания платных стоматологических услуг.

Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, хранится в Клинике, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором, доктором или ассистентом. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Пациент подписывает договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкету здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг, согласие на обработку персональных данных. За гражданина, признанного недееспособным, подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

### **2. Права и обязанности пациентов**

**Пациент имеет право на:**

- выбор врача;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
- добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- отказ от медицинского вмешательства.

#### **Пациент обязан:**

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать настоящие правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе, проходить в помещение Клиники в бахилах); бахилы можно получить у администратора;
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и персоналу Клиники.
- соблюдать этику в общении с персоналом;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность;
- приходить на прием в установленное время. При невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администратора Клиники. Администратор подберет для вас другое удобное время;
- представлять врачу, оказывающему медицинскую помощь, известную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара и иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому сотруднику Клиники.

Запрещается приходить в Клинику в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

### **3. Порядок разрешения споров**

В случае конфликтных ситуаций пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники: директору и/или заместителю директора, лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

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. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10 дней по существу поставленных вопросов.

По вопросам качества медицинской помощи спор между сторонами рассматривается врачебной комиссией Клиники.

## **Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента:**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и 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.
2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья недееспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.
3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам**

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояния его здоровья, после заявления и в стенах Клиники. По требованию пациента ему предоставляются копия медицинской документации. Копии медицинской документации выдаются в течение 7 дней.

При получении пациент оформляет расписку в получении.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг.

Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

## **5. Оплата**

Общая стоимость лечения определяется врачами Исполнителя при планировании лечения (протезирования) в соответствии с прейскурантом, установленным Исполнителем.

Исполнитель информирует Пациента и/или Заказчика о приблизительной стоимости работы до ее начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения (протезирования). Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу или банковский терминал.

Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора оказания платных стоматологических услуг не договорились об ином. Оплата стоматологических услуг производится в рублях.