

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Дэви Дентал»
Козырь И.А./
"27 сентября" 2023 г.
М.П.



Правила внутреннего распорядка для посетителей и пациентов клиники ООО «Дэви Дентал»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Дэви Дентал» (далее «клиника») для посетителей и пациентов (далее «правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента, а также сопровождающих пациента лиц во время нахождения в клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом и клиникой.

1.2. Уважаемые посетители клиники «Дэви Дентал», настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Данные правила обязательны для пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику – очень просим их придерживаться.

2. Общие правила

2.1. Режим работы. Клиника работает с 11:00 до 20:00 часов с понедельника по воскресенье. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

Приём врачей всех специальностей осуществляется по индивидуальному графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором. График приема врачей может быть изменен по причине болезни сотрудника, отпуска или иным объективным обстоятельствам. Точное расписание работы врачей необходимо предварительно уточнять у администратора. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на сайте www.devidental.ru и в папке «Информация для потребителей», расположенной в холле клиники.

2.2. Правила записи на прием. Запись на прием к врачу возможна следующими способами:

- по номеру телефона;
- при личном посещении клиники.

Пациент выбирает время приема к врачу с участием администратора, в соответствии с графиком приема и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

В случае отсутствия врача администратор информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора времени для записи на прием к замещающему врачу на желаемую дату и (или) время.

В случае записи на первичный прием администратор информирует пациента о необходимости сделать к данному приему/консультации определенный вид исследований - снимков, в зависимости от специализации врача (компьютерная томография, ортопантомограмма, телерентгенограмма, магнитно-резонансная томография височно-нижнечелюстного сустава). Данные исследования позволяют специалисту провести полную диагностику, установить точный диагноз и составить корректный план лечения.

При записи на первичный прием/консультацию пациенту необходимо сообщить администратору: ФИО, дату рождения, контактный номер телефона.

В случае внезапного заболевания лечащего врача и/или возникновения других чрезвычайных обстоятельств, администратор клиники предупреждает об этом пациента при первой возможности по указанному им контактному телефону.

2.3. Порядок оформления документов. В день приема пациенту необходимо прийти за 5-10 минут до назначенного времени, чтобы ознакомиться и заполнить следующую важную и необходимую документацию:

- договор на оказание медицинских услуг в двух экземплярах;
- согласие на обработку персональных данных;
- информированное добровольное согласие (ИДС);

- анкета о состоянии здоровья, которая является частью медицинской карты пациента.

Договор обозначает взаимные права и обязанности между клиникой и пациентом.

Персональные данные — это фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес, телефон, электронная почта, паспортные данные, контактные данные, фотографии, видеоизображения, аудиозапись его голоса, возраст и тому подобное.

Сотрудники клиники не смогут оформить медицинскую документацию и хранить данные о здоровье без подписанного согласия на обработку персональных данных.

ИДС — это информированное добровольное согласие пациента на любое медицинское вмешательство, начиная со сбора анамнеза (то есть внимательного опроса пациента о его жизни, здоровье, особенностях, жалобах, предыдущем лечении).

В ИДС объяснено:

- какая диагностика или медицинская помощь рекомендована;
- какие с ней могут быть связаны риски и последствия;
- предполагаемые результаты;
- есть ли альтернативы.

Обращаем ваше внимание, что оформление перечисленных выше документов является обязательным условием для получения медицинской процедуры, в том числе консультации специалиста. Все медицинские учреждения работают строго по такой форме согласно законам РФ.

По желанию пациент имеет возможность ознакомиться заранее с содержанием данных документов на сайте клиники, а также с прейскурантом, положением о гарантиях и прочими полезными документами.

Уважаемые пациенты, обращаем внимание, что медицинская карта является собственностью клиники и хранится в клинике, на руки не выдается. При необходимости вы можете заказать копию или выписку из медицинской карт, написав заявление. По этому вопросу пожалуйста обращайтесь к администраторам.

Пожалуйста, не опаздывайте! Если вы опоздали более, чем на 15 минут (или на 25% от запланированного времени приема), ваш прием может не состояться: у врача не будет достаточно времени для оказания вам качественной медицинской помощи.

2.4. Отмена визита. Накануне визита администратор клиники свяжется с вами по телефону, чтобы подтвердить визит. Пожалуйста, будьте на связи.

Просим отнестись с пониманием, что в экстренных случаях мы будем вынуждены попросить вас подождать, пока не будет закончено лечение предыдущего пациента. При задержке планового приема более чем на 15 минут по объективным причинам пациенту предлагается:

- лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего специалиста;
- перенос времени приема на другой день.

Если вы вынуждены отменить свой визит к нам, просим вас сообщать нам об этом не позднее, чем за 24 часа до приема.

2.5. Медицинская клиника — место с повышенными требованиями к асептике и антисептике. Просим вас:

- не привозить в клинику ваших питомцев: кошек, собак и др.
- не находиться в верхней одежде, без бахил — даже в зоне ожидания;
- курение в помещениях клиники запрещено;
- запрещено распитие спиртных напитков; употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением случаев, требующих оказания экстренной и неотложной медицинской помощи.

Просим принять во внимание, что врач вправе отказать в лечении, если: пациент не следует его предписаниям, не соблюдает внутренний распорядок и указанные выше правила медицинского учреждения.

3. Прочие положения

При обращении за медицинской помощью в клинику пациентам и сопровождающим его лицам необходимо:

- соблюдать тишину, не разговаривать громко по телефону, соблюдать чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных

источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;

- в случае отказа от лечения, подписывать в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- оплачивать медицинские услуги.

Нарушение настоящих правил оказывает негативное влияние на лечебный процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным. В случае нарушения настоящих правил, пациенту будет отказано в предоставлении медицинской помощи, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

Нарушением считается:

- пропуск визитов, (неявка) или несвоевременная явка (опоздание более 15 минут) на прием к врачу или на процедуру;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения;
- одновременное прохождение лечения в другой клинике, влияющее на согласованное пациентом и клиникой лечение, без согласования с лечащим врачом.

Данные правила могут изменяться и дополняться в зависимости от изменения в законодательстве на федеральном и местном уровнях.

В случае нарушения пациентом настоящих Правил, клиника оставляет за собой право отказать пациентам в приеме и заключении договора на оказание услуг, а если он заключен — в одностороннем порядке отказаться от его исполнения при отсутствии необходимости оказания пациенту экстренной медицинской помощи (ст. 782 ГК РФ, ст. 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

Кроме того, "На основании:

п.1 ст.13 323ФЗ "Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну".

Возможность идентификации личности гражданина и клиники в совокупности представляет собой, охраняемую законом врачебную тайну, в соответствии с Указом Президента РФ от 06.03.1997 N 188 "Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера" (ред. от 13.07.2015) к Перечню сведений конфиденциального характера, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией РФ и федеральными законами, отнесена врачебная тайна.

Медицинская организация обязана соблюдать врачебную тайну (п.4 ст.79 323ФЗ).

За незаконное собиание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия ст. 137 УК РФ предусматривает уголовную ответственность:

"<...> лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет.

<...> за те же деяния, совершенные лицом с использованием своего служебного положения:

лишением свободы на срок до четырех лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет."

В медицинских помещениях клиники всем посетителям и пациентам запрещена фото и видеосъемка.

Пожалуйста, если вы планируете видео- или фотосъемку процесса лечения, согласуйте это с лечащим врачом и ассистентом. По закону РФ о защите персональных данных, фото или видеосъемка возможны только после получения письменного согласия медицинских работников на обработку их персональных данных. Но мы всегда готовы идти навстречу нашим пациентам.