

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»

Вы пришли на лечение в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология». Ваш лечащий врач и коллектив приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, принятые в нашей клинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология», а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»). Настоящие правила обязательны для персонала ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» и всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

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

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»;
- Порядок оказания стоматологических услуг;
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»;
- Законные представители.

Порядок обращения пациентов в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»

Общество с ограниченной ответственностью ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» оказывает платные стоматологические услуги.

Стоматологические клиники ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» работают с 08:30 до 21:00 в будние дни, с 10:00 до 20:00 в выходные и праздничные дни. С 14:30 до 15:00 прием клиники ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» не ведут по причине санитарного перерыва.

Стоматологические клиники ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» не работают 1, 2 января, 7 января, день Православной Пасхи. 9 мая, 31 декабря клиники ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» работают по сокращенному графику с 10:00 до 15:00

Первичный прием каждого специалиста в клинике (стоматолог-терапевт, стоматолог-ортопед, детский стоматолог, ортодонт, стоматолог-хирург) подлежит оплате вне зависимости от цели визита. Также платным будет повторный прием пациента к каждому специалисту, если с момента последнего обращения к специалисту было более 12 месяцев назад.

На официальной интернет-странице (сайте) клиник ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» накануне первичного приема или накануне повторного приема (если последнее обращение в клинику было более 12 мес. назад), пациент может самостоятельно ознакомиться, распечатать и заполнить первичную документацию клиники. В этом случае первичный прием или повторный прием пациента, последнее обращение в клинику которого было более 12 месяцев назад, не подлежит оплате. Необходимую документацию пациент может найти на главной странице сайта www.t-fairy.ru в разделе «перед визитом к нам». Первичная документация пациента содержит следующий список документов:

- Информированное добровольное согласие на обработку персональных данных (1 экземпляр, после заполнения остается в клинике)
- Информированное добровольное согласие на первичный осмотр и составление плана лечения (1 экземпляр, после заполнения остается в клинике)
- Анкета о здоровье (1 экземпляр, после заполнения остается в клинике)
- Договор на оказание стоматологических услуг (2 экземпляра, после заполнения по 1 экземпляру остается в клинике и у пациента «на руках»)
- Доверенность на сопровождение несовершеннолетнего ребенка*

* заполняется законным представителем в случае сопровождения несовершеннолетнего или недееспособного пациента на прием к врачу-стоматологу со сторонним лицом (не законным представителем)

Приём пациентов осуществляется в порядке предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» или посредством телефонной связи. Телефон регистратуры: 8(915) 1 555 000, 8(496)514 51 20. Также пациенту предоставляется возможность записи на прием к любому специалисту посредством онлайн-записи на официальном сайте клиник www.t-fairy.ru. При записи на плановый приём пациент обязан предоставить администратору ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приёма. Также при записи пациента на прием пациент сообщает полное имя (фамилия, имя, отчество), дату рождения.

Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» набрать номер – «03».

В случае опоздания или неявки на приём пациент обязан предупредить об этом администратора ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» удобным для него способом не менее чем за 24 часа. В случае 2х (двух) и более отмен запланированных визитов со стороны Пациента, последующая запись на прием возможна только после 50%

предоплаты стоимости запланированного на данный день лечения. При последующей отмене визита по инициативе Пациента данная предоплата не возвращается и при последующих расчетах за лечение не учитывается.

При первичном обращении пациента в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» с ним заключается договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг, оформляется медицинская карта стоматологического больного, пациент (или представитель) лично заполняет «Анкету здоровья». Для составления первичной документации при обращении в клинику пациент обязан предъявить медицинскому регистратору документ, удостоверяющий личность. Также требуется предоставить документ, удостоверяющий личность, законному представителю пациента при сопровождении несовершеннолетнего пациента каждый визит такого пациента.

Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология». Она хранится в регистратуре клиник в течение 5 лет, а далее в его архиве. По письменному заявлению пациента ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» предоставит выписку из медицинской карты или ее копию в течение 10 рабочих дней с момента получения письменного заявления от пациента. Также пациенту предоставляется возможность ознакомиться с оригиналом амбулаторной карты в пределах клиники в заранее оговоренное время. Для предоставления такой возможности пациенту также необходимо подать письменное заявление в регистратуре клиники. Для рассмотрения данного заявления клиника также регламентирует время в течение 10 рабочих дней с момента получения заявления от пациента.

Пациентам предоставляется возможность ознакомиться с «Правилами оказания платных медицинских стоматологических услуг в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» «Правилами внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология». Остальная законодательная документация (стандарты оказания медицинских услуг, приказы и законы, регламентирующие медицинскую деятельность) пациенту доступна на официальной интернет- странице (сайте) клиник ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» по ссылке www.t-fairy.ru на главной странице в правом левом углу «нормативно-правовая база».

Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём нужно явиться не менее чем за 10 минут до назначенного времени.

Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещении ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» ведется видеонаблюдение.

Порядок оказания стоматологических услуг в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»

Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

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

Перед посещением врача-стоматолога пациент должен получить консультацию гигиениста; перед началом любого стоматологического лечения необходимо провести профессиональную гигиену полости рта.

До начала лечения пациенту в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам лечения и протезирования, будут предоставлены альтернативные методы лечения и протезирования.

Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объёма медицинского вмешательства, предварительной стоимости, сроков лечения и протезирования.

После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие (ИДС) на медицинское вмешательство. Своей подписью в ИДС пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объём лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.

Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих правил, а так же если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

В случае экстренных состояний объём вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной платы со стороны пациента.

В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций смежных специалистов делается отметка об отказе в информированном добровольном согласии на проведение медицинского вмешательства, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (представителя) и подписью врача.

Если отказ даёт законный представитель пациента и отказ может иметь для пациента тяжелые последствия, врач должен сообщить об этом в органы опеки и попечительства. После проведенного лечения и протезирования администраторы ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» пригласят Вас на бесплатный профилактический осмотр в индивидуально рекомендованный срок (указано в плане лечения).

Непосредственно перед оказанием услуги врач согласовывает также с пациентом стоимость и сроки оказания услуги. Согласованная стоимость лечения возможно изменится по причине изменения самого плана лечения, что предварительно также согласовывается с пациентом. Согласованная стоимость лечения действительна в течение 3х (трех) месяцев с момента согласования. В дальнейшем стоимость может измениться на сумму неоплаченной части плана лечения по причине инфляции.

Клиники ООО «Зубная Фея» / ООО «Инновационная стоматология» может откорректировать прайс-лист с предварительным оповещением на стенде клиники и на официальном сайте клиник www.t-fairy.ru не позднее, чем за 2 недели до его изменения.

Также клиники ООО «Зубная Фея» / ООО «Инновационная стоматология» предоставляют систему льгот (скидок) на оказание услуг:

- 15% скидка на лечение у детского стоматолога, стоматолога-терапевта, стоматолога – хирурга в будни дни с 08:30 до 14:30 (за исключением услуг по имплантации и отбеливанию зубов)
- 10% скидка на лечение у детского стоматолога, стоматолога-терапевта, стоматолога – хирурга (за исключением услуг по имплантации и отбеливанию зубов) при семейном обращении в клиники

- 7% скидка на лечение у детского стоматолога, стоматолога-терапевта, стоматолога – хирурга (за исключением услуг по имплантации и отбеливанию зубов) для постоянных пациентов (после 3-го платного обращения в клинику)

Прием главного врача (детский стоматолог, стоматолог-терапевт, стоматолог-ортопед, ортодонт) в клиниках ООО «Зубная Фея» / ООО «Инновационная стоматология» оплачивается по повышенному прайс-листу (+30% от стандартного Прайс-листа)

Со стоимостью на все виды оказываемых услуг клиниками ООО «Зубная Фея» / ООО «Инновационная стоматология» пациент может ознакомиться на стенде клиники воле регистратуры, а также на официальном сайте клиник www.t-fairy.ru на главной странице в разделе «Прайс-лист».

Сроки изготовления работ по ортопедической стоматологии и ортодонтии:

Вкладка из прессованной керамики IPSe. max – 20 рабочих дней;
 Литая культевая штифтовая вкладка – 10 рабочих дней;
 Несъёмный мостовидный протез из металлокерамики – 20 рабочих дней;
 Несъёмный мостовидный протез из металлокерамики с опорой на имплантах – 25 рабочих дней;
 Несъёмный мостовидный протез из стали – 20 рабочих дней;
 Одиночная коронка из металлокерамики – 20 рабочих дней;
 Одиночная коронка из металлокерамики с опорой на импланте – 25 рабочих дней;
 Одиночная коронка, винир из прессованной керамики IPSe.max – 15 рабочих дней;
 Одиночная коронка из стали – 10 рабочих дней;
 Комбинированная коронка – 20 рабочих дней;
 Пластмассовая коронка – 5 рабочих дней;
 Бюгельный протез с замковой фиксацией – 30 рабочих дней;
 Бюгельный протез с кламмерной фиксацией – 25 рабочих дней;
 Полный съёмный протез – 20 рабочих дней;
 Полный съёмный протез с опорой на имплантах – 30 рабочих дней;
 Частичный съёмный пластинчатый протез – 20 рабочих дней;
 Съёмный микропротез – 5 рабочих дней;
 Починка съёмных протезов – 3 рабочих дня.
 Починка съёмной ортодонтической пластинки – 10 рабочих дней
 Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи

Пациент имеет право:

На охрану здоровья и медицинскую помощь.
 Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
 Выбор врача и выбор медицинской организации.
 Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
 Получение консультаций врачей-специалистов.
 Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
 Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
 Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.

Отказ на медицинское вмешательство.

Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.

При появлении жалоб, связанных с лечением, обратиться в ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» в течение трёх дней для устранения недуга.
Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

Статья 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. №323 предусматривает случаи, при которых ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные сведения:

В целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю.

При угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений.

По запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством.

В случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей.

В целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.

В целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;

В целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;

При обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;

В целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;

В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Пациент обязан:

Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» для пациентов.

Соблюдать режим работы организации.

Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» и т.п.

Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Соблюдать правила пожарной безопасности.

При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники.

Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

Бережно относиться к имуществу организации.

Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.

Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.); Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить за сутки администратора клиники по телефону 8(496) 514-51-20, 8(915) 155-50-00.

Запрещается выносить из помещения ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» документы, полученные для ознакомления.

Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»

Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство, проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.

В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или управляющей клиники. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя главного врача (Черыкаева Надежда Александровна) или на имя генерального директора (Черыкаев Георгий Константинович) ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.

Претензия будет рассмотрена в течение 10 рабочих дней. Результаты рассмотрения претензии будут отправлены по почте заказным письмом с уведомлением по адресу регистрации и/или адресу проживания пациента. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента; пациенту будут предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб путём подписания Соглашения об урегулировании претензии.

Для оформления Соглашения об урегулировании претензии пациент будет приглашён на заседание Врачебной комиссии ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется по почте по адресу, указанному в обращении.

В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология»

проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги при помощи Врачебной комиссии ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология».

Законные представители.

В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).

Кроме законных представителей в правовой системе России определён второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

В случае, когда у родителей или законных представителей нет возможности на первичном посещении присутствовать с ребенком, Вы можете дать доверенность на имя того, с кем придет ребенок. На основании этой доверенности будет заключен Договор на оказание платных стоматологических услуг. Бланк доверенности предоставит администратор ООО «Зубная Фея»/ ООО «Инновационная стоматология» или распечатать на официальной интернет – странице (сайте) www.t-fairy.ru на главной странице «перед визитом к нам»