

Правила внутреннего распорядка для пациентов в Бостонском Институте Эстетической Медицины



УТВЕРЖДЕНО
приказом
Генерального директора
от «01» января 2015 г.
/ Бобов Ю.В.

г. Москва

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) определяют принципы приема пациентов мед.персоналом в Обществе с ограниченной ответственностью «Бостонский Институт Эстетической Медицины» (далее - Организации) и регламентируют порядок приема, график работы Организации в целом и ее структурных подразделений, отдельных медицинских работников, основные права, обязанности и ответственность пациентов и работников, меры контроля качества и безопасности медицинской деятельности, правила поведения пациентов и сотрудников, а также иные вопросы.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в клинике.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся в доступном для пациентов месте: в уголке потребителя при входе в Организацию, информация о месте нахождения Правил сообщается пациенту сотрудниками ресепшн организации.

1.3. Уведомление о правилах лечения в Организации предлагается к прочтению и подписывается каждым Пациентом перед заключением договора лечения индивидуально.

1.4. Информацию о времени приема врачей всех имеющихся специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема Исполнительным директором и главным врачом, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно — в Уголке потребителя у входа в Организацию.

Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику; график работы клиники и ее должностных лиц;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- информацию о порядке оказания платных медицинских услуг
- дополнительную уточняющую информацию о Правилах лечения в Организации

2. Порядок обращения пациентов в поликлинику

2.1. Медицинская помощь населению осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. Запись производится по телефону +7 495 988 00 96 (многоканальный) ежедневно по будням с 8.00 до 21.00. В субботние, воскресные (через воскресенье) и праздничные дни: прием и запись на прием осуществляется с 9.00 до 16.00. Дневной стационар работает посменно, не более 20 час в день.

2.2. При состояниях Пациента, проходящего лечение в Организации, требующих срочного медицинского вмешательства, он звонит по вышеуказанному номеру клиники, дежурный администратор связывается с лечащим или дежурным доктором, и организует визит пациента в тот же день в согласованное с ним время.

2.3. Прием первичных пациентов по острой боли производится только в случае технической возможности (наличия доктора соответствующей специальности, времени у доктора на прием, необходимого оборудования).

При отсутствии технической возможности пациент направляется в соответствующее профилю работающее в это время медицинское учреждение. При тяжелом состоянии вызывается бригада неотложной помощи.

2.4. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В случае несовершеннолетия или недееспособности пациента паспорт предъявляет родитель / законный представитель. Организация не ведет прием пациентов на условиях анонимности. При невозможности удостовериться в правильности паспортных данных, сообщаемых пациентом со слов, его оформление и прием проводиться не будет, за исключением первой помощи при неотложном состоянии.

2.5. В регистратуре учреждения при первичном обращении пациент должен:

- заполнить Анкету здоровья, правдиво и полно отразив состояние общего здоровья, перенесенные ранее и хронические заболевания, аллергические состояния и принимаемые препараты,
- ознакомиться и подписать Согласие на обработку персональных данных,
- ознакомиться и подписать Информированное согласие на консультацию и обследование
- ознакомиться и подписать Договор на консультацию и обследование.

2.6. В зоне ресепшн заводится электронный аккаунт и бумажная медицинская карта стоматологического пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта.

Медицинская карта пациента является собственностью поликлиники и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования с руководством.

2.7. В день приема по итогам первичной консультации врача пациент получает предварительный план дальнейшего обследования и лечения. Этот план сохраняет указанную стоимость перечисленных этапов в течение 6 месяцев при условии начала лечения в течение ближайшего месяца. При обращении позже этого срока – производится пересчет по текущему на момент повторного обращения прейскуранту.

2.8. При решении пациента начать лечение в Организации – он обязан:

- ознакомиться и подписать Уведомление о правилах лечения в Организации;
- ознакомиться и подписать Договор на комплексное лечение или на отдельные его виды последовательно их началу
- ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие на комплексное лечение или на отдельные его виды последовательно их началу.

В случае отказа от подписи в перечисленных документах Организация лечение пациента не начинает.

3. Права и обязанности пациентов

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя организации здравоохранения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и Правила лечения;
- бережно относиться к имуществу учреждения;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (не являться в загрязненной, пачкающей одежде и обуви, верхнюю одежду оставлять в гардеробе,
- не шуметь, не оскорблять сотрудников и других пациентов, не являться в нетрезвом виде или в состоянии наркотического / токсического опьянения;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах,
- строго выполнять медицинские предписания;

4. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Организацией

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию поликлиники или к Исполнительному директору, Главному врачу или Генеральному директору согласно графику приема граждан или обратиться к

администрации поликлиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения записывается принявшим обращение дежурным представителем администрации и ставится роспись гражданина при его желании.

Обращение рассматривается немедленно, 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, о чем делается запись.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в срок от 3 до 10 рабочих дней.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами организации здравоохранения. 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. 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.

5.2. 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 неспособных принять осознанное решение, — супругу (ге), а при его (ее) отсутствии — близким родственникам.

5.3. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

6.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок и заключений из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2. Выдача Справок п приеме / проведенной консультации / лечении осуществляются лечащим врачом после личного осмотра или главным врачом на основании сведений от лечащего врача и анализа проведенной консультации / лечения.

6.3. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка с рекомендациями об охранительном режиме.

6.4. Получение копии медицинской карты возможно при оформлении процедуры ознакомления с оригиналом мед.карты, т.е. при оставлении письменного заявления соответствующей законодательству РФ формы и регистрации в журнале ознакомлений в специальном помещении на определенную дату и время, но не более 30 дней с момента подачи заявления.

7. Дополнительные регламентирующие Правила для пациентов.

7.1. Пациенту необходимо соблюдать график назначенных визитов к врачу. Недопустимо пропускать визиты к врачу в заранее оговоренные сроки по неуважительной причине.

При неявке на запланированный визит качество лечения Пациента страдает. В случае повторения пропусков визитов 2 и более раз подряд Клиника может отказать в продолжении лечения.

7.2. О дате и времени записи на прием администраторы клиники извещают Пациента накануне телефонным звонком на номер, указанный в анкете, в течение дня. При невозможности дозвониться – высылают смс и уведомление на эл.почту, предоставленную в Анкете.

При отсутствии реакции Пациента (до дня перед назначенным визитом) на все доступные Исполнителю способы информирования о записи на прием к любому из докторов-специалистов из США- эта запись аннулируется и, учитывая загруженность расписания этих специалистов, может быть перенесена на следующий визит специалиста в клинику Исполнителя через 3-6 недель.

При отсутствии на приеме подтвержденного накануне Пациента – в его карту вносится запись о неявке. Если Ваши планы изменились, и Вы не можете явиться в заранее назначенный день и время – Вам следует позвонить в клинику как можно раньше и перенести визит на другую дату или время.

7.3. Прием доктором вне согласованной заранее записи может быть проведен только при условии наличия технической возможности у доктора/клиники и предполагает возможное ожидание более 20 минут. Посещение с опозданием Пациента более чем на 20 минут, приводит к уменьшению времени на прием. Иногда технически невозможно провести запланированное лечение в сокращенное время. Поэтому опоздавшему пациенту доктор будет вынужден перенести запланированное лечение на другой день и время или сократить его объем.

7.4. Редкое посещение врача, удлинение сроков между визитами приводит к снижению качества лечения, удлиняет его сроки. График посещений устанавливается врачом по медицинским показаниям. Поэтому при систематическом несоблюдении этого графика Исполнитель не гарантирует результат лечения, и может отказать Пациенту в его дальнейшем проведении.

7.5. Особенности приема докторов-специалистов из США.

Прием и лечение Пациента докторами- специалистами США ведется «командой» докторов и ассистентов, при этом координирует лечение американский доктор. Он осуществляет консультирование, проведение наиболее важных этапов функциональной диагностики, установку клинического диагноза, уточнение плана лечения и осуществление всех важных этапов лечения. Во время отсутствия американского специалиста в Москве прием и текущее ведение пациента осуществляет российский доктор- ортопед, работающий с ним в команде. При этом во всех значимых ситуациях российский доктор согласовывает лечение со специалистом США посредством связи по телефону или через интернет.

7.6. Предоплата этапов лечения. На консультации Пациенту выдается Предварительный План лечения (ориентировочная смета) с указанием цен на весь предполагаемый курс лечения. При согласии лечиться начало любого следующего этапа лечения (имплантация, объемная хирургическая операция, функциональная диагностика дисфункции височно-нижнечелюстного сустава, протезирование и т.п.) осуществляется только после предварительной его оплаты. Предоплата может быть 100 % или, в исключительных случаях, - 50 %. Окончательный расчет в последнем случае производится в день окончания этапа. При отсутствии оплаты за уже завершённый этап лечения - следующий этап не начинается.

7.7. Назначения и рекомендации врача. Необходимо соблюдать все назначения и рекомендации врача в процессе всего курса лечения в БИЭМ, а именно:

- режим эксплуатации временных лечебных ортопедических аппаратов, ортодонтической аппаратуры;
 - щадящий режим питания при эксплуатации временных и постоянных реставраций зубов;
 - охранительный режим жизни (перегревание, физическая нагрузка, перепады атмосферного давления при авиа-перелетах и т.п.) после серьезных хирургических и иных медицинских вмешательств;
 - принимать назначенные медикаментозные препараты по схемам, назначенным доктором и т.п.
- После различных видов лечения, кроме устных разъяснений доктора, Пациенту выдаются под роспись соответствующие Памятки, в которых изложены конкретные назначения и рекомендации, обязательные к соблюдению Пациентом.

7.8. Гигиена полости рта. Пациенту БИЭМ необходимо систематически соблюдать гигиену полости рта дома, а также придерживаться назначенного ему графика визитов на профессиональную гигиену. При плохой гигиене очень вероятно ухудшение состояния десен и мягких тканей полости рта, что может привести к заболеванию тканей пародонта вплоть до расшатывания и самопроизвольного выпадения зубов.

При систематически неудовлетворительной гигиене вероятно множественное поражение зубов кариесом, и врач может быть вынужден снять ортодонтическую аппаратуру, ортопедические временные накладки, несъемный ортофикс и другие конструкции, не закончив курс лечения, чтобы избежать этого.

Также в случае несоблюдения гигиены полости рта дома и несоблюдения графика профессиональной гигиены по окончании лечения – аннулируются гарантийные сроки на реставрации.

7.9. Следует незамедлительно информировать администратора клиники по тел. 8(495) 988 00 96 или доктора о любом резком изменении в ходе Вашего лечения:

- о поломке или утере зуба, ортопедической коронки, съемного или мостовидного протеза, каппы, временного, постоянного мостовидного или пластиночного протеза, ортофикса, накладки или их частей;
- о возникновении боли, дискомфорта, отека, повреждении тканей полости рта, кровотечения, любого

ухудшения общего состояния, повышении температуры тела до 38 градусов и более или любых других осложнениях, связанных с проводимым лечением.

Исполнитель осуществляет круглосуточный режим оказания медицинской помощи лечащим или дежурным доктором по экстренным показаниям для Пациентов, проходящих лечение.

7.10. Самостоятельное вмешательство в лечение. Запрещено Пациенту самостоятельно нарушать целостность установленной ортодонтической аппаратуры, временных и постоянных ортопедических реставраций, капп, накладок, ретейнеров и прочих внутриротовых конструкций. Это сводит на нет все планирование лечения доктором, значительно удлиняет его сроки, уменьшает эффективность и приводит к непредсказуемому результату. Гарантии результата лечения в этом случае автоматически аннулируются.

При дискомфорте от какого-то аппарата или конструкции сообщите об этом администратору клиники или доктору и Вас примут и окажут квалифицированную помощь в ближайшее время.

7.11. Ремонт съемной ортодонтической аппаратуры, повторное изготовление ретейнеров и ортотика не входит в стоимость лечения. Ремонт должен быть оплачен отдельно за полную или лабораторную стоимость изготовления в зависимости от условий эксплуатации и характера поломки.

Администрация БИЭМ и доктор оставляют за собой право принятия решения о прекращении лечения на любом этапе в случае систематического повторения любого из перечисленных нарушений режима лечения и несоблюдения любой из рекомендаций доктора. При этом деньги за уже начатые этапы лечения лечение не будут возвращены.

Обязуюсь исполнять настоящие Правила лечения и все рекомендации врача.

7.12. Организация информирует Пациентов о возможности получения бесплатной медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и в рамках территориальных Программ государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам.

ООО «БИЭМ» не участвует в Программе государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи гражданам и оказывает медицинскую помощь платно.