

Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов в стоматологической клинике «МариО»

Уважаемые пациенты, соблюдение этих правил поможет Вам удобно и эффективно взаимодействовать с клиникой.

Общая информация

Клиника предоставляет услуги в дни и часы, установленные Администрацией.

Прием пациентов проводится по предварительной записи с 08:00 до 18:00, ежедневно, с понедельника по пятницу, в субботу с 08:00 до 14:00, воскресенье — выходной.

Диагностические и консультативные заключения других медицинских учреждений обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких либо видов заключений специалистами клиники, назначения плана лечения, получения рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

Получение заключений и рекомендаций специалистов клиники, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг клиники возможно только после консультации врача или прохождения обследования именно в клинике.

Пациент может получить предварительную информацию о перечне оказываемых услуг, их стоимости, порядке оплаты и другую интересующую информацию у администратора при личном визите или по телефону **8-(4162)-49-07-07**

1. ЗАПИСЬ НА ПРИЁМ

Клиника оказывает плановую медицинскую помощь и не ведет прием пациентов по острым приступам боли, свежим травмам и другим экстренным ситуациям. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуются предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы.

Запись на прием, процедуры, осмотр и консультацию к специалистам проводится предварительно (по телефону или лично), за день или несколько дней до желаемого визита.

Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста.

Пациент, во время записи по телефону или непосредственно в клинике, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных мест в записи, о которых ему сообщит администратор.

Пациенту выдается Талон, в котором для удобства администратор вписывает дату и ФИО врача. Пациент обязан сохранять Талон до окончания приема.

Во время записи на прием пациент должен четко указать услугу или услуги, на которые он записывается, в противном случае, клиника имеет право отсрочить предоставление услуги до выбора пациента. Для выбора медицинской услуги в распоряжении пациента режиссер с номенклатурой услуг, размещенный в стойке-раскладке, на сайте клиники

Пациент прибывает на приём к врачу за **10 минут** до назначенного времени.

Если пациент не может прийти в назначенное время, в случае необходимости отмены самого визита или необходимости переназначения времени визита, пациенту рекомендовано своевременно предупредить администратора.

В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал **более, чем на 10 минут, запись может быть отменена.**

В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники информационного центра предупреждают об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время.

Клиника не осуществляет прием пациентов, не достигших 18 лет без сопровождения законных представителей.

2. ПРИЁМ ПАЦИЕНТА

Пациент, который зашел в клинику, обязан надеть бахилы при входе, в осенне-зимний период - снять верхнюю одежду и поместить ее в шкаф в холле, уточнить свою запись у администратора.

Пациент должен с уважением относиться к персоналу и к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности. Его поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

Если пациент обратился впервые, администратор заполняет специальную амбулаторную карту, в которой будут отражены общие данные о владельце карты. При необходимости, по просьбе администратора, пациент должен предъявить паспорт, страховой полис. После чего пациент может ожидать начала приема в зоне ожидания в холле. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники.

Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у всех пациентов разные проблемы и патологии, и продолжительность консультации может превышать предусмотренный отрезок времени, поэтому начало следующей консультации или обследования может задерживаться).

Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия.

Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. В договоре об информированном согласии, пациент делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения и стоимостью работ.

Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз и рекомендации врача заносятся в индивидуальную амбулаторную карту каждого пациента. Индивидуальная амбулаторная карта каждого пациента является собственностью клиники и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения, и далее в течение 10 лет (в архиве). По письменному заявлению, пациенту может быть выдана копия индивидуальной амбулаторной карты. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки, подписанной врачом и заверенной печатью клиники. Копия выписки хранится в клинике.

В случае необходимости, пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае, клиника выписывает соответствующее направление.

Родители, которые пришли на прием с детьми, обязаны следить за поведением детей.

Дети должны придерживаться общепринятых норм поведения в общественных местах. (Соблюдать тишину, не бегать, заниматься спокойными видами деятельности во время ожидания приема – рисовать, смотреть журналы, мультфильмы).

Пациентам, которые пришли на прием в грязной одежде или с сильным специфическим запахом, неприемлемыми в условиях клиники, а также пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, клиника имеет право отсрочить предоставление услуг на неопределенное время.

В случае систематических неявок пациента без уважительных причин, игнорировании звонков от персонала клиники при составленном и подписанном договоре, договор на лечение может быть расторгнут администрацией в одностороннем порядке. При внесении пациентом авансового платежа, денежная сумма возврату не подлежит. В случае, когда пациент по субъективным причинам отказывается от лечения, он **ОБЯЗАН обратиться в клинику**, и на основании личного письменного заявления расторгнуть договор. При этом пациенту может быть возвращено до 90% от уплаченной суммы по решению администрации клиники.

3. Расчет за предоставленные услуги

Все виды услуг в клинике платные. Цены на услуги указаны в прейскуранте клиники.

Первичный осмотр и консультация - бесплатные. Общая стоимость лечения определяется согласно плану лечения, составленному врачом. План лечения является приблизительной сметой. Если возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом пациента.

Пациент оплачивает терапевтическое лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам, указанным в прейскуранте, действующем на момент оплаты. Основанием для оплаты является квитанция, где указан перечень проделанных работ, их количество и стоимость.

Оплата ортопедического лечения (зубного протезирования) возможна двумя частями: половина суммы оплачивается после снятия слепков, вторая половина - при установке протеза пациенту.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Об изменении цен пациент уведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения авансового платежа (по желанию), цены остаются фиксированными на весь период лечения.

4. Гарантии

Клиника гарантирует:

- высокое качество предоставление своих услуг, ответственное отношение к каждому пациенту
- использование только разрешенных на территории РФ видов оборудования, расходных материалов и медикаментов, которые имеют соответствующие сертификаты
- использование всех расходных материалов и медикаментов, за которые заплатил пациент
- неразглашение и сохранность конфиденциальной информации относительно своих пациентов.

На проделанные работы пациенту предоставляется гарантия. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие ошестествлённый результат: пломбы, восстановления, реставрации зубов, пломбирование корневых каналов, зубные протезы. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не реже 2 раз в год.

На зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу осложненного кариеса, гарантия не распространяется.

На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний, гарантия не распространяется.

В отдельных сложных случаях, при согласии пациента, лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов.

Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и явиться на приём к специалисту при первой возможности.