

Рекомендации по пребыванию пациентов
в ООО «Медика»

1. На первичный прием к врачам-специалистам пациент должен иметь с собой паспорт и прийти за 20 минут до приема. Обратиться к администратору учреждения для оформления первичной медицинской документации (истории болезни), оформления анкеты, уведомления, согласия на обработку персональных данных, информированного добровольного согласия на первичный осмотр.

2. При повторном посещении пациент должен прийти на прием за 5 минут до приема.

3. Прием врача-стоматолога может быть отменен при герпесе (если только не данное заболевание послужило поводом для обращения к специалисту), при острых вирусных и бактериальных заболеваниях ЛОР-органов и дыхательных путей (ангина, ларингит, фарингит и т.д.). Женщинам желательно отказаться от визита к стоматологу в критические дни с целью снижения риска кровотечения при незначительных травмах, повышения порога чувствительности, снижения риска осложнений.

4. В случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом лечащего врача или опоздал более, чем на 15 минут, запись может быть отменена без возможности переназначения.

5. Если пациент не может прийти в назначенное время (в случае необходимости отмены самого визита), пациент обязан предупредить лечащего врача или администратора (телефоны указаны на талоне) не менее чем за 4 часа до приема. В этом случае администратор или врач-специалист назначит другое удобное для пациента время.

6. Если пациент заблаговременно не предупредил об отмене приема, запись аннулируется. В этом случае пациент записывается на дальнейшее лечение повторно через администратора.

7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств и при условии, если пациент указывал свой контактный номер

телефона, медицинский персонал учреждения предупреждает об этом пациента, связавшись по контактному телефону, который был указан пациентом. При этом, по желанию пациента, запись переносят на другое удобное для него время.

8. В учреждении имеется запись на профилактические осмотры врачей-специалистов по гарантийным обязательствам выполненных работ. После проведенного лечения зубов, протезирования полости рта, лечащий врач обязан выдать пациенту «гарантийный талон», который позволяет пациенту через 6 месяцев попасть на бесплатный профилактический осмотр к своему лечащему врачу. Для этого пациенту необходимо в указанное на обратной стороне «гарантийного талона» время позвонить по указанному телефону и уточнить дату и время приема у своего лечащего врача. В случае, если пациент не сообщил в указанный срок, он утрачивает право профилактического осмотра и теряет гарантийные обязательства.

9. На территории Стоматологического центра ведется видеонаблюдение в системе он-лайн.

10. С целью улучшения качества обслуживания, все телефонные разговоры записываются.

Правила пребывания пациентов и гарантии получения медицинской помощи в учреждении.

1. Пациенту необходимо снять верхнюю одежду и повесить ее в гардероб, там же в индивидуальном шкафчике оставить ценные вещи, телефон и прочее, закрыть его на ключ, и взять его с собой. В лечебный кабинет необходимо взять если имеются рентгеновские снимки, результаты обследований и консультаций, проведенных у других специалистов. Надеть бахилы.

2. Учреждение не несет ответственности за вещи, оставленные в

верхней одежде пациентов. С целью безопасности запрещается вход в учреждение с большими сумками и пакетами.

3. С целью бесперебойной работы дорогостоящего оборудования в стоматологические кабинеты запрещается вносить мобильные телефоны.

4. Пациенты и посетители учреждения должны с уважением относиться к персоналу учреждения и к другим пациентам, не позволять себе проявлений грубости и бестактности в их адрес. Их поведение не должно нарушать атмосферу уважения и доброжелательности.

5. На прилегающей к учреждению территории, в холле, лечебных кабинетах ведется видеонаблюдение.

6. Согласно требованиям учреждения **ЗАПРЕЩЕНО** проявлять любую форму агрессии в помещениях учреждения и на прилегающей территории;

-курить, употреблять алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т.ч. пиво) наркотики или другие психотропные средства в помещениях и на прилегающей территории учреждения;

-иметь при себе холодное или огнестрельное оружие;

-выносить за пределы учреждения какое-либо имущество, расходные материалы, медикаменты, которые принадлежат учреждению;

-вести себя шумно, неадекватно, создавать проблемы для других посетителей учреждения;

-заниматься любым видом торговли или обмена;

-приводить или приносить в учреждение животных, птиц. В случае несоблюдения любого из вышперечисленных требований, учреждение имеет право отказать пациенту в приеме.

7. Фото и видеосъемку в учреждении можно проводить только с разрешения администрации учреждения или вышестоящих организаций.

8. Пациентам, которые находятся в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, учреждение отказывает в предоставлении плановой медицинской помощи, т.к. в ходе медицинского

вмешательства могут возникнуть осложнения со стороны организма пациента.

9. Время начала прохождения диагностического обследования, а также начало приема врача может сопровождаться небольшим ожиданием (это обусловлено тем, что у пациентов разная степень сложности заболевания, и продолжительность консультации, лечения может превышать запланированный отрезок времени, поэтому начало приема следующего пациента может задерживаться).

На приеме у специалиста

1. Пациент должен заходить в кабинет врача только по приглашению медицинского персонала. Находиться в кабинете сопровождающим пациента лицам можно только с разрешения лечащего врача, при условии, что будут выполнены все его указания.

2. Пациент обязан иметь при себе паспорт.

3. Перед визитом к врачу-стоматологу рекомендуется покушать (но не плотно), почистить зубы и язык.

4. За сутки до визита к врачу-специалисту рекомендовано воздержаться от приема алкоголя (алкоголь может держаться в крови до 4-х суток, что может снизить эффективность обезболивающих препаратов), чеснока, лука.

5. В первое посещение пациенту необходимо заполнить анкету о перенесенных и сопутствующих заболеваниях - врачу надо знать данную информацию для подбора обезболивающих и других препаратов, выбора методики лечения заболевания и с целью исключения аллергической реакции. Так же в соответствии и действующим законодательством РФ, пациенту необходимо заполнить Уведомление, Согласие на обработку персональных данных, Информированное добровольное согласие/Отказ от медицинского вмешательства.

6. Пациенту необходимо информировать своего лечащего врача о принимаемых лекарственных препаратах в настоящее время. Это поможет

врачу выбрать те препараты, которые не вызовут у пациента осложнений и аллергических реакций. Если пациент страдает тяжелыми заболеваниями, он обязан заранее предупредить своего лечащего врача об этом и при себе иметь лекарственный препарат, который ему помогает снять приступы. Женщина обязательно должна уведомить врача о беременности или кормлении грудью с целью исключения вредного воздействия на плод или своего ребенка.

7. Все данные диагностического обследования, дополнительных методов обследования, а также диагноз, лечение и рекомендации врача заносятся в амбулаторную историю болезни стоматологического пациента. Пациент имеет право знакомиться с данными обследования, диагнозом, оказанным лечением. История болезни стоматологического пациента является собственностью учреждения и хранится на протяжении всего периода наблюдения и лечения пациента, а потом передается в архив учреждения. Пациенту на основании его заявления может выдаваться копия амбулаторной истории болезни. Все данные обследований и консультативные заключения пациенты получают в виде медицинской выписки заверенной печатью учреждения. Диагностические и консультативные заключения других медицинских организаций обязательно принимаются во внимание, но не могут служить основой для выдачи каких-либо видов заключений специалистами учреждения, назначения плана лечения, полученных рекомендаций врача и проведения медицинских манипуляций.

8. Получение заключений и рекомендаций специалистов учреждения, назначение плана лечения, проведение медицинских манипуляций или других дополнительных услуг учреждения возможно только после консультации врача учреждения или прохождении обследования именно в учреждении. Необходимым условием для получения положительного эффекта от назначенного лечения является четкое выполнение пациентом всех мероприятий и рекомендаций лечащего врача, соблюдение необходимого уровня гигиены и правил приема медицинских препаратов.

9. Пациент обязан соблюдать назначенное лечение, рекомендации лечебного режима, явки на прием к специалистам.

10. Только при соблюдении пациентами выше указанных пунктов и на основании действующего в ООО «Медика» «Положения об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи» лечащий врач может гарантировать качество лечения».

11. С целью дальнейшего улучшения качества и доступности услуг лечащий врач , медицинская сестра или администратор - кассир могут попросить пациента заполнить «Анкету пациента». Бланк этой анкеты находится на регистратуре учреждения и пациент может самостоятельно заполнить ее.