Извлечение из Правил внутреннего распорядка и поведения для пациентов и посетителей Общества с ограниченной ответственностью «Келлер Сочи»

**2. Порядок обращения пациента в Клинику**

2.1.Условием оказания медицинской помощи является предоставление пациентом (его законным представителем) информированного добровольного согласия пациента (его законного представителя) на медицинское вмешательство. Идентификация пациента осуществляется путем представления на обозрение сотруднику регистратуры Клиники документа, удостоверяющего личность, за исключением случаев оказания медицинской помощи на условиях анонимности и полис ДМС (при оказании услуг в рамках договора добровольного медицинского страхования).

2.2.Пациент обращается в регистратуру Клиники лично, через своего законного представителя либо через представителя по доверенности.

Законные представители подтверждают свои полномочия соответствующими документами: родители – паспортом и свидетельством о рождении ребенка, усыновители – паспортом и свидетельством об усыновлении, опекуны и попечители – паспортом и документами, выданными им органами местного самоуправления, представитель по доверенности – паспортом и оригиналом доверенности.

Обращающиеся в рамках Добровольного медицинского страхования предоставляют действующий полис Добровольного медицинского страхования или гарантийное письмо от страховой компании.

2.3.Предварительная запись пациентов на плановый прием к врачам-специалистам осуществляется лично, представителя по доверенности или через своего законного представителя в регистратуре Клиники, путем обращения в колл-центр, на приеме у лечащего врача.

2.4.При наличии у пациента показаний к экстренной или неотложной медицинской помощи, медицинская помощь оказывается без предварительной записи.

В случае необходимости продолжения лечения, дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных дат и времени приема.

2.5. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных дат и времени приема. При записи на плановый прием пациент вправе указать номер контактного телефона для информирования пациента, о непредвиденном изменении даты и времени приема. Накануне визита администратор клиники связывается с Пациентом, чтобы подтвердить время и дату приема.

2.6. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента вправе перенести время приема на ближайшую свободную дату либо направить на прием в любому свободному от приема врачу.

В случае отмены визита с стороны Пациента менее, чем за 24 часа или неявки в день визита без предупреждения, Клиника оставляет за собой право предложить Пациенту следующие приемы «день в день» (в день обращения при наличии свободного времени у врача).

2.7.Для оформления необходимых документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8.Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты стоматологического больного (далее медицинская карта).

Медицинская карта хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу регистратором. Самовольный вынос оригинала медицинской карты не допускается

2.9. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в Клинике, в кабинет проход осуществляется по приглашению медицинского работника.

2.10.Информацию о времени и месте приема врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приема, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема пациентов руководителем Клиники, пациент может получить в регистратуре или в колл-центре в устной форме, наглядно на информационных стендах и на сайте Клиники.

2.11.Информацию о перечне платных медицинских услуг пациент может получить в регистратуре Клиники, на информационных стендах и на сайте Клиники. Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг (работ), указанных в Лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.12.В рамках контроля качества оказания медицинской помощи Клиника может осуществлять видео- и фотосъемку, осуществлять запись входящих и исходящих телефонных звонков.