

Документы

Работа с документами

Документы, которые подписывает администратор:

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Договор с пациентом (по одному экземпляру для каждой из сторон)

Согласие на обработку персональных данных (ПД)
Анкета о здоровье (анкета также может заполнять в кабинете с врачом, если пациент не хочет или не успевает заполнить ее на ресепшене)

ВОЗМОЖНО

Подпись в медкарте, если ситуация или конфликт становится администратором (администратор может поставить любой, который был очевидцем)
Акты, фиксирующие какую-либо ситуацию
Подпись на заявлениях справки, на получение дачи вычета)
Копия претензии пациента, если претензия получена ФИО администратора, отдается пациенту

Важно:

1. ИДС на каждый вид вмешательства оформляются только ВРАЧОМ (ст. 20 ФЗ №323 “Об основах охраны здоровья граждан в РФ”).
2. Никаких иных записей в медкарте администратор делать не вправе.

КАКИЕ ДОКУМЕНТЫ ДОЛЖНЫ ПОЛУЧИТЬСЯ В ИТОГЕ

1. Договор на оказание стоматологических услуг (по количеству сторон);
2. Анкета о здоровье;
3. Согласие на обработку ПД;
4. ИДС на комплекс обследований при стоматологическом лечении;
5. План лечения в медкарте;
6. ИДС на конкретные медицинские вмешательства;
7. Рекомендации, дата следующей явки;
8. Акт об оказании услуг;
9. Чек об оплате.

Базовые характеристики договора с пациентом

1. Договор является рамочным (ст. 429.1 ГК РФ) – он подписывается один раз, все остальные документы (дополнения), составляются в единой форме, имеет длительный срок действия.
2. Договор является публичным (ст. 426 ГК РФ) – коммерческая организация обязана оказывать услуги потребителю/заказчиком и не может отказать пациенту, если он готов оплатить услуги.
3. По способу заключения договор является договором присоединения (ст. 421 ГК РФ), который определяет условия, либо присоединяется в целом к условиям, либо НЕ присоединяется к условиям. Пациент не может менять условия договора.
4. Если пациент не согласен с каким-либо пунктом в договоре, мы не вправе изменять условия договора, так как договор является одинаковым для всех пациентов.
5. Существует перечень недопустимых условий в договоре. Если пациент считает, что условия являются недопустимыми, он может написать об этом претензию, и она будет рассмотрена с юридической точки зрения.

Договор и паспортные данные

1. Граждане приобретают права и обязанности под своим ИМЕНЕМ (ФИО) - ст. 19 ГК РФ

страница 1 / 2

Документы

2. Идентификация сторон договора – это правовой обычай (ст. 5 ГК РФ).

Паспорт гражданина РФ является основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории РФ (Положение о паспорте гражданина РФ - ПП РФ №828 от 08.07.1997)

3. Наличие паспортных данных пациента – это финансовая гарантия для клиники взыскать долг.

Пункты договора

1. Предмет договора
2. Условия предоставления платных медицинских услуг
3. Права и обязанности сторон
4. Порядок оплаты
5. Ответственность сторон
6. Срок действия договора и гарантийные условия
7. Прочие условия

Скрипт диалога администратора и пациента (подписание договора)

1. - И.О- вы у нас впервые? Для оказания медицинских услуг необходимо заключить договор, пожалуйста, предоставьте Ваш паспорт.

2. Пока все документы печатаются, администратор выдает первичному пациенту бланк истории использования, Анкету здоровья и шариковую ручку. Подходит к пациенту с фразой "Пожалуйста, Анкету здоровья для доктора".

Анкета здоровья выдается всем первичным пациентам.

Объяснить пациенту, как заполнить Анкету, в случае необходимости помочь ее заполнить. (Пока пациент заполняет Анкету здоровья) администратор подготавливает 2 договора, проставляет галочки, где нужно поставить подпись пациенту. Второй договор кладем в папку, в файлике должны лежать, кроме договора, визитка клиники и памятка о возврате 13%.

3. Пациент подходит на ресепшен с заполненной анкетой. В это время администратор проверяет анкету, подписывает, пожалуйста, договор об оказании платных медицинских услуг. Договором никакие не прописаны. (Если пациент совершеннолетний -) Поставьте, пожалуйста, подписи. (Если пациент несовершеннолетний-) Поставьте, пожалуйста, 3 подписи

4. Если пациент не хочет подписывать договор, то администратор должен задать вопрос: "Остановите подписать договор? Может быть вам дать более подробную информацию?" (Вопросы: это прежде всего 1. Гарантия. 2. Возврат 13 %)

5. Дать пациенту разъясняющую информацию (ответ) при возникновении у пациента вопросов при подписании «Договора». При возникновении затруднений при ответе на вопросы обратиться к администратору, известность старшего администратора, в случае его отсутствия РОП, БА.

Уникальный ID ответа: #1246

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2024-12-22 22:35