

Документы

Работа с документами

Документы, которые подписывает администратор:

ОБЯЗАТЕЛЬНО

Договор с пациентом (по одному экземпляру для каждой стороны) Подпись в медкарте, если ситуация или конфликт становится администрируемым (администратор может поставить любой документ, который был очевидцем)

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)

Акты, фиксирующие какую-либо информацию (Подпись на заявлениях на получение справки, на получение доказательства)

Копия претензии пациента, получено 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, имеют длительный срок действия.
2. Договор является публичным (ст. 426 ГК РФ) – коммерческая организация обязана предложить потребителю/заказчику и не может отказать пациенту, если он готов оплатить услуги.
3. По способу заключения договор является договором присоединения (ст. 429.1 ГК РФ). Он определяет клинику, пациент либо присоединяется в целом к условиям, либо НЕ присоединяется к ним. Пациент не может менять условия договора.
4. Если пациент не согласен с каким-либо пунктом в договоре, мы не вправе изменять его условия. Договор является одинаковым для всех пациентов.
5. Существует перечень недопустимых условий в договоре. Если пациент считает, что какой-либо пункт недопустимым, 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 ИМЕНИМ (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 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 для 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 Анкету здоровья и шариковую ручку. Подходит к пациенту с фразой "Пожалуйста, Анкету здоровья для доктора".

Анкета здоровья выдается всем первичным пациентам.

Объясните пациенту, как заполнить Анкету, в случае необходимости помочь ее заполнить.

(Пока пациент заполняет Анкету здоровья) администратор подготавливает 2 договора. В первом договоре проставляется подпись пациента. Во втором договоре в бланке для подписи проставляются галочки, где нужно поставить подпись пациенту. Второй договор кладется в папку, в которой должны лежать, кроме договора, визитка клиники и памятка о возврате 13%.

3. Пациент подходит на ресепшен с заполненной анкетой. В это время администратор подготавливает второй договор, в котором проставляются подписи. (Пока пациент заполняет Анкету здоровья) администратор подготавливает 2 договора. В первом договоре проставляется подпись пациента. Во втором договоре в бланке для подписи проставляются галочки, где нужно поставить подпись пациенту. Второй договор кладется в папку, в которой должны лежать, кроме договора, визитка клиники и памятка о возврате 13%.

3. Пациент подходит на ресепшен с заполненной анкетой. В это время администратор подготавливает второй договор, в котором проставляются подписи. (Пока пациент заполняет Анкету здоровья) администратор подготавливает 2 договора. В первом договоре проставляется подпись пациента. Во втором договоре в бланке для подписи проставляются галочки, где нужно поставить подпись пациенту. Второй договор кладется в папку, в которой должны лежать, кроме договора, визитка клиники и памятка о возврате 13%.

4. Если пациент не хочет подписывать договор, то администратор должен задать вопрос: "Пожалуйста, хотите ли вы подписать договор?"

5. Дать пациенту разъясняющую информацию (ответ) при возникновении у пациента вопросов о договоре. При возникновении затруднений при ответе на вопросы, обратиться к старшему администратору.

Уникальный ID ответа: #1246

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2024-12-22 22:35