ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ГОРОДСКАЯ СТОМАТОЛОГИЯ»

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в стоматологии ООО «Городская стоматология»,

- режим работы,
- правила поведения пациентов в клинике,
- порядок обращения пациентов,
- порядок оказания стоматологических услуг, порядок оформления Медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Городская стоматология» оказывает стоматологическую помощь гражданам, пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и Медицинской организации, в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». В соответствии с Лицензией № ЛО-50-01-012771 на осуществление медицинской деятельности (при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, стоматологии ортопедической, при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической,) от 30.07.2021 г. Стоматологическая помощь включает в себя первичную доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, стоматологии ортопедической, при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической,

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Городская стоматология», является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог-терапевт, врач стоматолог-ортопед, врач-стоматолог-хирург, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью. Лечащий врач назначается по выбору пациента или специалистами регистратуры по согласованию с пациентом. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам специалистам или в другие специализированные медицинские учреждения. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. На основании Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Статья 70. Лечащий врач по согласованию с генеральным директором или главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.

1.3. Стоматологические Медицинские услуги оказываются пациентам ООО «Городская стоматология» на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИИ ООО «Городская стоматология»

2.1. ООО «Городская стоматология» работает: понедельник - воскресенье с 8.00 до 00.00 часов

2.2. Приѐм врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных Медицинских услуг и т.д. размещается в холле клиники и на официальном сайте ООО «Городская стоматология»: **оренстоматолог.рф**

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Городская стоматология»

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в ООО «Городская стоматология» при наличии свободных специалистов.

3.2. Стоматологическая помощь по экстренным показаниям предоставляется в день обращения, в минимально необходимом объеме согласно диагнозу.

3.3. Прием заявок на прием к врачу осуществляется: через регистратуру ООО «Городская стоматология» по телефонам: **+7 (3532) 45-45-42**, или непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность и СНИЛС. Во всех случаях записи на приѐм, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема, и обязан предъявить в регистратуре документ, удостоверяющий личность. Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. № 828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), оказание Медицинских стоматологических услуг в ООО «Городская стоматология» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) невозможен.

3.4. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию: - ФИО, дату рождения, адрес регистрации; - контактную информацию (номер телефона).

3.5. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от гражданина), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина в ООО «Городская стоматология», при предоставлении гражданином информации по телефону).

3.6. Если в назначенный день прием к врачу невозможен по причине, зависящей от пациента, он уведомляет об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом регистратуру

Стоматологической клиники по телефонам регистратуры (см. п. 3.3 настоящих Правил).

3.7. Отказ в предоставлении услуги записи на прием к врачу возможен в случае: - неполной информации в документах, необходимой для записи на прием; - предоставления неполных сведений о лице, в отношении которого осуществляется запись на прием к врачу; -нарушение режима стоматологической клиники;

3.8. Повторный приѐм пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. **Неявка на приѐм в назначенный день считается нарушением режима Стоматологической поликлиники**.

3.9. При неоднократном нарушении Правил Внутреннего Распорядка пациентом, ему может быть отказано в последующих приемах.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. охрану здоровья;

4.1.2. на получение платных Медицинских услуг;

4.1.3. выбор врача и выбор Медицинской организации;

4.1.4. профилактику, диагностику, лечение, Медицинскую реабилитацию в Медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.5. получение консультации врачей-специалистов;

4.1.6. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) Медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

4.1.7. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.1.8. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.9. отказ от Медицинского вмешательства

4.1.10. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему Медицинской помощи; 4.1.11. информированное добровольное согласие на Медицинское вмешательство и на отказ от Медицинского вмешательства;

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;

5.1.2. выполнять предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнять условия заключенного между ним и ООО «Городская стоматология» договора на оказание платных стоматологических услуг;

5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в Медицинском учреждении; 5.1.5. уважительно относиться к другим

пациентам и посетителям ООО «Городская стоматология», к Медицинскому и обслуживающему персоналу Стоматологической клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

6.1. Основаниями оказания платных стоматологических услуг являются: желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату. Наличие медицинских показаний к оказанию стоматологической услуги.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

7.1. За плату предоставляются виды стоматологической Медицинской помощи, которые не являются обязательными для оказания на бесплатной основе.

7.2. Платные стоматологические Медицинские услуги предоставляются ООО «Городская стоматология» в виде профилактической, лечебно-диагностической, ортопедической, хирургической стоматологической помощи.

7.3. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам согласно медицинским показаниям по их желанию (или по желанию их представителей) на основании заключенного с ними Договора (и иных документов), которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

7.4. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется: Медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-У; 7.5. Перед началом приѐма при первом посещении лечащего врача лечащий врач разъясняет пациенту (его представителю) суть такого документа как Информированное согласие на проведение лечения, и лечение начинается только после подписания пациентом (его представителем) этого документа. Лечение пациента без подписания Информированного согласия на проведение лечения в ООО «Городская стоматология» не возможно.

7.6. Кроме Информированного согласия пациентом (его представителем) заполняется также карта здоровья (или анкета, или лист сбора анамнеза), которая вклеивается в Медицинскую карту пациента. Пациент несѐт полную персональную ответственность за сведения, указанные им в карте здоровья. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент Обязан по телефону или во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.7. После подписания пациентом (его представителем) Информированного согласия, лечащий врач производит осмотр полости рта пациента и согласовывает с ним (его представителем) план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента (его представителя) ориентировочную стоимость и сроки лечения, все альтернативные методы лечения, возможные осложнения.

7.8. После заключения договора и приложений к нему, пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе ООО «Городская стоматология» указанную в документах стоимость лечения. Продолжение лечения пациента, не оплатившего Медицинские услуги в ООО «Городская стоматология» невозможно.

7.09. По окончании первого приѐма пациенту выдаѐтся листок, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приѐмов.

7.10. В случае, если пациент не может прийти на приѐм к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефонам регистратуры, указанным в п. 3.3 настоящих Правил, или в его договоре на оказание платных Медицинских услуг, или любыми другими доступными способами.

7.11. По окончании ортопедического лечения лечащий врач устанавливает протезы в полости рта пациента и пациент (его представитель) подписывает Акт об оказанных Медицинских услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных Медицинских услуг.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Основным Медицинским документом пациента в ООО «Городская стоматология» является Медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/У) и дополнительно Договор на оказание платных стоматологических услуг и информированное согласие на оказание платных услуг. Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре ООО «Городская стоматология» в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента. Хранение Медицинской карты стоматологического больного на дому, передача еѐ в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Информация о предоставлении услуг Стоматологической клиникой представлена: - в холле клиники, в папке с информацией для пациентов - на сайте ООО «Городская стоматология»: оренстоматолог.рф

9.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.

9.3. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за Медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст. 13 ФЗ №323 от 21.11.2011, «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»).

9.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

10. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

10.1. В ООО «Городская стоматология» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Договорами на платные медицинские услуги и ИДС.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Договорах на платные медицинские услуги и ИДС. ООО «Городская стоматология» при оказании Медицинских стоматологических услуг гарантирует:

10.2.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации Медицинских инструментов и Медицинского оборудования (в Стоматологической клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне

санитарноэпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

10.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно; 10.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

10.2.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

10.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими действующие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида Медицинской деятельности;

10.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, стоматологов и Медицинских сестѐр;

10.2.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

10.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

10.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

10.2.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом; 10.2.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания Медицинской услуги;

10.2.12. достижение показателей качества Медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим Медицинским персоналом спорный вопрос решается руководством ООО «Городская стоматология».

11.2. На правоотношения пациентов и ООО «Городская стоматология» распространяется действие закона «О защите прав потребителей»

12.3. Вся информация о работе ООО «Городская стоматология», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в холле а также на официальном сайте оренстоматолог.рф