

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. Прием 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 приём, 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 приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. **Неявка на приём 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 приёма 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 несёт 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 приёма пациенту выдаётся листок, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

- 7.10. В случае, если пациент не может прийти на приём 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 её 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»: orenстоматолог.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 сестёр;

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 orenстоматолог.рф