

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ООО «Эстетическая Стоматология»

Сурменев В.Н.

«10» сентября 2015 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

в стоматологической клинике ООО «Эстетическая Стоматология» для потребителей

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в стоматологической клинике ООО «Эстетическая Стоматология» (далее по тексту – стоматологическая клиника), режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Стоматологическая клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, находящимся на территории города Ростов-на-Дону, и пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 21 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя осуществление специализированной медицинской помощи по: стоматологии терапевтической, стоматологии ортопедической, стоматологии хирургической и организации здравоохранения.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения, является врач-стоматолог-ортопед.

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.

Лечащий врач 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 на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

2.1. ООО «Эстетическая Стоматология» работает по утвержденному графику:

Режим работы по адресу:

г. Ростов-на-Дону, ул.Пушкинская 93 - **Пн-Сб: с 9:00 до 20:00,**

- в праздничные дни режим регламентируется приказом.

2.2. Информацию о графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается на информационном стенде в холле клиники.

2.3. Начало работы регистратуры - 8 часов 15 минут.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения.

3.2. Запись на прием к врачу осуществляется:

· по телефонам:

+ 7 (863) 269-57-22

+ 7 (863) 221-81-77

· Непосредственно через регистратуру, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность.

· Пациентов, лечащихся по системе ДМС, запись осуществляется только по предоставлению Страховой компанией/организацией направления/ гарантийного письма на застрахованного пациента, с указанием номера и срока действия страхового медицинского полиса, лимита стоимости лечения. Данное направление является основанием для оказания стоматологического лечения.

Во всех случаях записи на прием, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема.

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»).

3.3. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:

- ФИО, дату рождения;
- контактную информацию (номер телефона).

3.4. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящего от гражданина), клиника уведомляет об этом гражданина в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина, при предоставлении гражданином информации по телефону).

3.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в специализированные лечебные учреждения пациент записывается в такие учреждения через регистратуру стоматологической клинике.

3.6. 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;

3.7. Если в назначенный день пациент не может прийти на прием, то он уведомляет стоматологическую клинику в кратчайшие сроки любым способом (непосредственно при личном обращении пациента в учреждение, по телефону).

3.8. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. **Неявка на прием в назначенный день считается нарушением режима** стоматологической клиники.

3.9. Плановая консультативно-диагностическая помощь оказывается согласно порядку направления пациентов для оказания специализированной консультативной и специализированной лечебно-диагностической медицинской помощи и при наличии бланка направления.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- 4.1.2. квалифицированное оказание платной медицинской помощи;
- 4.1.3. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.4. проведение по его просьбе консилиума;
- 4.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами,
- 4.1.6. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом.
- 4.1.7. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.
- 4.1.8. отказ от медицинского вмешательства,
- 4.1.9. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в клинике;
- 4.1.10. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- 4.1.11. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

- 5.1.1. выполнить настоящие правила внутреннего распорядка;
- 5.1.2. выполнить предписания лечащего врача;
- 5.1.3. выполнить условия заключенного между ним и стоматологической клиникой 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 стоматологической клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Основанием оказания платных стоматологических услуг является желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

7.1. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У;

7.2. Пациентом заполняется анкета о состоянии здоровья. Пациент несет полную персональную ответственность за сведения, указанные им в анкете.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3. Дальнейшее заполнение медицинской карты производится лечащим врачом в установленном порядке:

- комплексный план санации полости рта;
- информированное согласие на оказание платных услуг.

7.3.1. Перед началом приема при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное согласие на стоматологическое вмешательство и Комплексный план санации полости рта.

Лечение пациента, отказавшегося подписать **Информированное согласие на проведение лечения и Комплексный план санации полости рта**, в Клинике не возможно.

7.3.2. После подписания пациентом Информированного согласия лечащий врач производит осмотр полости рта пациента, согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения и приступает к лечению.

7.3.3. После ознакомления с информацией, предоставленной пациенту, Исполнителем, при заключении договора, в том числе, Правилами оказания платных медицинских услуг Исполнителя, Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1006 от 04.10.2012г., с лицензией Исполнителя, прейскурантом цен на услуги, информацией о квалификации и сертификации Исполнителя, режиме работы Исполнителя,

пациент обязан оплатить в кассе Клиники указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечение пациента, не оплатившего медицинского услуги в Клинике не возможно.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1 Основным медицинским документом пациента Клиники является медицинская карта стоматологического больного (форма №043/У)

Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре в течении 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается. Кроме случаев предусмотренных законом.

9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

9.1 Информация о предоставлении услуг Клиники представлена:

- на информационном стенде;
- предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону медицинскими регистраторами и ответственными за информирование.

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 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан»).

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. ООО «Эстетическая Стоматология» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 10.2.1. В ООО «Эстетическая Стоматология» безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими 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 сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 10.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- 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 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

12.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом Сурменевоу Светланой Олеговной.

12.2. На правоотношения пациентов и стоматологической клиники распространяется действие закона «О защите прав потребителей»

12.3. Вся информация о работе стоматологической клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т.п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах и официальном сайте.