

УТВЕРЖДЕНО:

Генеральный директор

ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент»

Селянин Е.В.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент»

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент»: режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, находящимся на территории города Красноярска, и 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».

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя осуществление первичной доврачебной медико-санитарной помощи по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии профилактической; осуществление первичной специализированной медико-санитарной помощи по: ортодонтии, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, детской стоматологии.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент», является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог терапевт, врач-стоматолог ортопед, врач-стоматолог хирург, детский врач стоматолог, гигиенист стоматологический, зубной врач, в зависимости от причины обращения пациента за стоматологической помощью.

Лечащий врач назначается по выбору пациента.

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.

Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

Лечащий врач по согласованию с 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 «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент» на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1. ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент» работает:

- С 10:00 час. до 22:00-час.
- Без выходных.
- В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

2.2. Прием врачей всех специальностей осуществляется по графику, утверждаемому главным врачом. С 10:00-16:00 (1-я смена) с 16:00-22:00 (2-я смена)

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, и т.д. размещается на сайте 7stom.ru ООО «Семейная стоматологическая клиника 32 Дент»:

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

В ООО «Семейную стоматологическую клинику 32 Дент»

3.1. Прием пациентов возможен по предварительной записи.

3.2. Прием заявок на прием к врачу осуществляется:

По телефону: 8(391)234-70-70

При личном обращении.

Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача **пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 15 минут до начала приема, и обязан предъявить 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 «ССК 32 Дент» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) не возможен.

3.3. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине внепланового отпуска, 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 Учреждение, при предоставлении гражданином информации: по телефону).

3.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.
Неявка на приём в назначенный день считается нарушением поликлинического режима.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

- охрану здоровья;
- медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования (порядок оказания медицинской помощи иностранным гражданам определяется Правительством РФ);
- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультации врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства;

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;

- выполнять условия заключенного между ним и ООО «ССК 32 Дент» договора на оказание платных стоматологических услуг;
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО«ССК 32 Дент», к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

6.1. **Желание пациента**, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

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

7.2. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется:

- титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У;
- согласие на обработку персональных данных;
- договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;
- добровольное согласие пациента на оказание стоматологических услуг

7.3. 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«ССК 32 Дент» не возможно.

7.4. Кроме Информированного согласия пациентом (его представителем) заполняется также карта здоровья (или анкета), которая клеивается 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 во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.5. 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.

7.6. При приеме несовершеннолетних пациентов такие документы как:

- информированное согласие на обработку персональных данных;
- договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;
- карта здоровья (анкета, лист сбора анамнеза);
- информированное согласие на проведение лечения;

подписываются законным представителем пациента (одним из родителей, опекуном, попечителем). При этом администратором должны быть проверены полномочия представителя пациента на подписание таких документов.

7.7. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

7.8. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону клиники или любыми другими доступными способами не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

7.9. По окончании лечения лечащий врач и пациент (его представитель) подписывает Акт об оказанных медицинских услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

7.10. На повторный прием к врачу запись пациента осуществляет сам врач или администратор клиники.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1. Основным медицинским документом пациента в ООО«ССК 32 Дент» является: - медицинская карта стоматологического больного (форма № 043/У);

- договор на оказание платных стоматологических услуг;

Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре ООО «ССК 32 Дент» 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.

Лечение пациента без подписания Информированного согласия на проведение стоматологического лечения в ООО «ССК 32 Дент» не возможно.

9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

9.1. Информация о предоставлении услуг Учреждением представлена:

- на стойке ресепшн в зале ожидания ООО «ССК 32 Дент».
- размещена на Интернет-сайте Учреждения: 7stom.ru
- предоставляется при личном обращении гражданина и по телефону.

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 «ССК 32 Дент» 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, утвержденным в Учреждении.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, ООО «ССК 32 Дент» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- **безопасность** – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении 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;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно;
- составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

- проведение лечения специалистами, имеющими действующие сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, и медицинских сестёр;
- 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;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- 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 медицинским персоналом спорный вопрос решается Генеральным директором ООО «ССК 32 Дент»

11.2. На правоотношения пациентов и ООО «ССК 32 Дент» распространяется действие закона «О защите прав потребителей»

11.3. Вся информация о работе ООО «ССК 32 Дент», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах в зале ожидания, сайте Учреждения.