

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «Меди»

ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в стоматологии ООО «Меди», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Меди» 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».

Стоматологическая помощь включает в себя осуществление специализированной медицинской помощи по: стоматологии, стоматологии терапевтической, стоматологии ортопедической, рентгенологии, контролю качества медицинской помощи, общественному здоровью и организации здравоохранения.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Меди», является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-ортопед, врач-стоматолог-хирург, зубной врач, 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.

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

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 «Меди» на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИИ ООО «Меди»

2.1. ООО «Меди» работает:

- с 9.00 до 19.00 часов в будние дни;
- с 9.00 до 13.00 в субботу, вс. - выходной

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составленному и утверждаемому генеральным директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается в холле клиники и на официальном сайте ООО «Меди»: www.centrmedi.ru

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Меди»

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в ООО «Меди».

3.2. Стоматологическая помощь по экстренным показаниям предоставляется в день обращения, независимо от места проживания и наличия документов.

3.3. Прием заявок на прием к врачу осуществляется:
через регистратуру ООО «Меди» по телефонам: 755-355 или 42-52-86,
или непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при
наличии документа, удостоверяющего личность, расположенной по
адресу: г. Киров, ул. Гороховская д. 83.

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 «Меди» 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 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 ООО «Меди», 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.**

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 «Меди» 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 «Меди», 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, в том числе предоставление стоматологических услуг с повышенным уровнем сервисного обслуживания;

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 «Меди» в виде профилактической, лечебно-диагностической, ортопедической, хирургической стоматологической помощи.

7.3. 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.

7.4. 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;

информированное согласие на оказание платных услуг.

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 «Меди» 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 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, после чего оформляется акт выполненных работ, являющемся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

7.8. После заключения договора и приложений к нему, после оказания услуг пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе ООО «Меди» указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечения пациента, не оплатившего медицинские услуги в ООО «Меди» не возможно.

При оказании платных услуг при расчетах с пациентом (его представителем) выдается квитанция формы БО-17

7.09. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, 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. 3.4 настоящих Правил, или в его договоре на оказание платных медицинских услуг, или любыми другими доступными способами не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

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 «Меди» 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 «Меди» 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:

на информационных стендах в регистратуре и холле ООО «Меди».

размещена на официальном Интернет-сайте ООО «Меди»:

www.centrmedi.ru

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 21.11.2011, «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 «Меди» 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 Стоматологической клинике.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, ООО «Меди» 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 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 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 генеральным директором ООО «Меди»:

Шубиным Сергеем Александровичем;

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

12.3. Вся информация о работе ООО «Меди», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в холле Стоматологической клиники, расположенной по адресу: г. Киров, ул.

Гороховская д.83, а также на официальном сайте стоматологической
клиники: **www.centrmedi.ru**