

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, детский врач стоматолог, 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 8.00 до 20.00 часов в будние дни;

с 8.00 до 14.00 в субботу, вс - выходной

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы 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. Прием заявок на прием к врачу осуществляется: через регистратуру ООО «Меди» по телефонам: 8 (8332) 750 350 или непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Попова 28а.

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. No 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. No 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.**

3.3. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:

-ФИО, дату рождения, адрес регистрации;

-контактную информацию (номер телефона).

3.4. Если в назначенный день прием гражданина не возможен (по причине внепланового отпуска, болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от гражданина), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом.

3.5. 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

Напоминание пациентам о приеме происходит за день до визита. Напоминание осуществляется автоматической рассылкой сообщений через WhatsApp и/ или по телефонному звонку.

При не подтверждении пациентом визита, клиника имеет право отменить прием.

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;

-нарушение режима стоматологической клиники;

3.7. 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.

5.2. Пациенту и сопровождающим лицам запрещается:

- 5.2.1 нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 5.2.2. курение в зданиях и помещениях Клиники;
- 5.2.3. распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 5.2.4. появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения,
- 5.2.5. громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 5.2.6. пользование мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 5.2.7. нахождение сопровождающих лиц в операционной во время проведения анестезиологического пособия и лечебных манипуляций;

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, ортодонтической, детской 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:

титальный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У

согласие на обработку персональных данных

договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг

информированное согласие на оказание платных услуг

7.5. Перед началом приема 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, 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-177.09.

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, 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 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 предупреждения 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 в свободном доступе в Стоматологической клинике, расположенной по адресу: г. Киров, ул. Попова 28,а, а также на официальном сайте стоматологической клиники: www.centrmedi.ru