

«Утверждаю»

директор ООО «Дубль Дент»

Масал
Сегаль М.А.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
стоматологии ООО «Дубль Дент»
(информация для пациентов)**



Настоящие Правила определяют внутренний распорядок в стоматологии ООО «Дубль Дент», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Стоматология ООО «Дубль Дент» оказывает платную амбулаторно-поликлиническую медицинскую (стоматологическую) помощь взрослым. Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь, которая может быть оказана без госпитализации пациента в больничную организацию, оказывающую стационарную помощь.
- 1.2. Стоматология ООО «Дубль Дент» обеспечивает предоставление платных медицинских (стоматологических) услуг населению согласно требованиям, предъявляемым к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации и в соответствии с установленными порядками, стандартами и клиническими рекомендациями.
- 1.3. Предоставление платных медицинских услуг населению осуществляется на основании лицензии, выданной Министерством здравоохранения Самарской области.
- 1.4. Консультирование, обследование, лечение и диспансерное наблюдение пациентов в ООО «Дубль Дент» осуществляется в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, действующим на территории Российской Федерации.
- 1.5. Все медицинские препараты, инструменты, средства и материалы, используемые в стоматологии, разрешены к использованию в Российской Федерации и имеют регистрационные удостоверения и сертификаты соответствия.
- 1.6. Предоставление платных медицинских услуг оформляется договором возмездного оказания стоматологических услуг в письменной форме, которым регламентируются условия и сроки получения медицинских услуг, порядок расчетов, права и обязанности сторон.
- 1.7. Лечащими врачами, то есть врачами, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в стоматологии ООО «Дубль Дент», являются врач-стоматолог терапевт, стоматолог-ортопед. Лечащий врач определяется выбором пациента на основании его устного заявления. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам других специальностей. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента. При необходимости или по просьбе пациента созывается консилиум врачей.
- 1.8. Информация о факте обращения пациента за медицинской помощью, о состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении, является предметом врачебной тайны и разглашению не подлежит кроме случаев, предусмотренных законом.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ

- 2.1. Стоматология ООО «Дубль Дент» работает в будние дни с 09:00 до 19:00, в выходные дни с 09:00 до 14:00, в праздничные дни — по предварительной записи.
- 2.2. Приём врачей клиники осуществляется по графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается на стойке администратора стоматологической клиники.
- 2.3. Порядок личного обращения граждан к руководителям организации осуществляется по утверждённому графику.

График приема граждан:

Директор: пятница с 11:00 до 13:00;

Главный врач: пятница с 11:00 до 13:00.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 3.1. Запись пациента на амбулаторный приём к специалистам осуществляется через администратора посредством телефонной и интернет-связи предварительно, либо при непосредственном обращении в клинику в порядке очередности. Прием пациента осуществляется при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 3.2. Для всех пациентов в обязательном порядке заключается договор возмездного оказания стоматологических услуг в письменной форме, заполняется анкета о состоянии здоровья и информированное добровольное согласие для каждого отдельного вида услуг. Пациент знакомится с настоящими правилами внутреннего распорядка. Без оформления договора стоматологические услуги не оказываются.
- 3.3. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением больничного режима.
- 3.4. Консультации совершеннолетних пациентов в присутствии сопровождающих лиц проводятся только с их письменного согласия.
- 3.5. Прием пациента при острой боли и других экстренных ситуациях ведется без предварительной записи, без промедления при наличии возможности исполнителя.
- 3.6. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в профильное учреждение с направлением установленного образца и выпиской из медицинской карты амбулаторного стоматологического больного.
- 3.7. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также с неадекватным поведением услуги не оказываются.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 4.1. Основным медицинским документом пациента в стоматологии ООО «Дубль Дент» является медицинская карта стоматологического больного. Медицинская карта и рентгеновские снимки пациента являются собственностью организации и хранятся в регистратуре. Срок хранения амбулаторной карты – 5 лет в регистратуре с последующим хранением в архиве организации. Выдача карты стоматологического больного, выписок из карты, хранение амбулаторной карты на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается кроме случаев, предусмотренных законом. При необходимости получения выписки из амбулаторной карты или копии медицинской документации пациент должен предоставить заявление на имя главного врача с его обязательной регистрацией в соответствующем журнале.

4.2. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности лечащий врач выдаёт направление на оформление больничного листа в медицинскую организацию по профилю заболевания, имеющую лицензию по экспертизе временной нетрудоспособности.

5. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

5.1. Пациенты, обратившиеся впервые, должны прийти в клинику за 15 минут до начала приема для ознакомления и оформления документов.

5.2. По прибытии в клинику пациент должен использовать одноразовые бахилы, снять верхнюю одежду.

5.3. Во время приема врача требуется отключить мобильный телефон и не допускать посторонних разговоров.

5.4. Если пациент не имеет возможности вовремя прийти на прием, опаздывает или планирует отменить визит, то он должен заранее сообщить об этом администратору по телефону.

5.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, врач имеет право отказать в приеме пациенту и перенести визит на другое время или дату, согласовав это с пациентом, если сокращение времени приема может повлечь за собой снижение качества оказываемой услуги.

5.6. В случае неявки пациента на прием без предварительного предупреждения более 1 раза, дальнейшая запись на лечение осуществляется только по предварительной оплате. При систематическом нарушении пациентом порядка записи и явки на прием за врачом оставляется право на отмену обслуживания конкретного пациента.

5.7. Расписание стоматологии позволяет оптимально сформировать время для консультации или лечения пациента. Однако, каждая ситуация носит индивидуальный характер и может потребовать больше времени, чем запланировано. В этой ситуации врач может по уважительной причине задержать прием следующего пациента при его оповещении о сложившейся ситуации.

5.8. Приблизительная стоимость услуг определяется в соответствии с предварительным планом лечения. Окончательная стоимость определяется после окончания лечения в соответствии с прейскурантом и фактическим объемом оказанных услуг. Оплата осуществляется в день ее предоставления. Для ортопедических работ вносится предоплата в размере согласно основному договору.

5.9. При оплате услуг используется оборудование для наличного и безналичного расчета. Пациенту выдается чек (квитанция) в обязательном порядке и справка об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы (по требованию).

5.10. При отказе пациента от медицинского вмешательства, отдельного этапа лечения или рекомендаций ему разъясняются возможные последствия и осложнения, делается запись в медицинской карте за подписью врача и пациента.

5.11. В целях улучшения качества оказания медицинских услуг для всех пациентов накануне посещения предусмотрено SMS-оповещение о предстоящем визите или звонок администратора. Данная услуга не является обязанностью организации. Факт доставки сообщения и его своевременность зависит от мобильного оператора. Пациент должен самостоятельно контролировать свои визиты.

5.12. Врач может отказаться от лечения пациента без объяснения причин:

- если действия пациента делают невозможным исполнение надлежащего качества услуги (нарушения плана лечения, нарушения графика оплаты, нарушение правил внутреннего распорядка для пациентов, нарушение режима плановых посещений врача, сокрытие достоверной информации о состоянии здоровья пациентом),

- если заболевание пациента соответствует хронической стадии, и это не угрожает ухудшению его здоровья и жизни в данный момент,
- если при остром состоянии заболевания в стоматологии имеется врач такой же специальности и квалификации для выполнения услуги.

5.13. В случае возникновения жалобы по качеству оказания медицинской услуги, пациентом подается письменное заявление на имя главного врача.