

Утверждаю:

Генеральный директор

_____ Л.А. Иванова

«_____» _____ 20__ г

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке предоставления стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3»

1. Общие положения

1.1. ООО «Стоматологическая поликлиника № 3» основана 1976 года по юридическому адресу: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.42а/1. В настоящее время открыты отделения по ул. Широкая 29 корпус1/2, ул. Щербакова 144/4. Данные Порядки распространяют свои действия на все отделения ООО «Стоматологическая поликлиника №3». ОГРН 1127232070525 выдано МИФНС № 14 по Тюменской области.

1.2. Оказание стоматологических услуг осуществляется в соответствии с Лицензией №ЛО-72-01-001096 от 12.04.2013г выдана Департаментом здравоохранения Тюменской области, Малыгина 48, тел.55-78-00, перечень оказываемых работ: доврачебная медицинская помощь организация сестринского дела, рентгенологии, сестринское дело, стоматология, стоматология профилактическая. Амбулаторно-поликлиническая помощь, в том числе специализированная: контроль качества медицинской помощи, Организация здравоохранения и общественное здоровье, ортодонтия, стоматология, стоматология детская, ортопедическая, терапевтическая, хирургическая, экспертиза временной нетрудоспособности.

1.3. Стоматологические услуги оказываются на основании действующего законодательства РФ:

1.3.1. Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

1.3.2. Федерального закона РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»,

1.3.3. Федерального закона РФ от 29.11.2010г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в РФ»,

1.3.4. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими учреждениями платных медицинских услуг населению»,

1.3.5. Постановления Правительства Тюменской области. об утверждении Тюменской областной программы государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи в Тюменской области на текущий финансовый год

1.3.6. Приказа Минздрава России от 11.03.2013 N 121н "Об утверждении Требований к организации и выполнению работ (услуг) при оказании первичной медико-санитарной, специализированной (в том числе высокотехнологичной), скорой (в том числе скорой специализированной), паллиативной медицинской помощи, оказании медицинской помощи при санаторно-курортном лечении, при проведении медицинских экспертиз, медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий в рамках оказания медицинской помощи, при трансплантации (пересадке) органов и (или) тканей, обращении донорской крови и (или) ее компонентов в медицинских целях

1.3.7. Приказом Минздрава России от 13 ноября 2012 г. № 910н . «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическим заболеваниями»,

1.3.8. Приказа МЗСР РФ №1496н от 07.12.2011г. «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях».

2. Порядок приема пациентов

2.1. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи или в порядке живой очереди в следующем режиме:

2.2. В отделении по адресу: г. Тюмень, ул. Широкая, д.29, корп.1/2.

Режим работы:

- Пн-Пт 08.00 – 20.00
- Сб 09.00 – 18.00
- Вс выходной

2.3. В отделении по адресу: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.42а/1.

- Пн-Пт 08.00 – 20.00
- Сб 08.00 – 18.00
- Вс выходной

2.4. В отделении по адресу : г. Тюмень, ул. Щербакова 144/4

- 2.4.1. Пн-Пт 08.00 – 20.00
- 2.4.2. Сб 08.00 – 18.00
- 2.4.3. Вс выходной

2.5. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами главного врача в соответствии с Трудовым законодательством РФ.

2.6. График работы специалистов определяется в рабочем порядке. Текущую информацию о работе специалистов и возможности записи на прием можно ознакомиться у стойки администратора в помещении поликлиники, на сайте поликлиники **Stomatolog 3** или непосредственно у администратора, или по телефонам: Телефон единой службы (3452) 500- 264, Приемная Главного врача - (3452) 41-51-13, Приемная Генерального директора (3452) 268-661.

2.7. Для оформления документов на первичном приеме необходимо наличие паспорта. Для обслуживания в рамках ОМС и ДМС необходимо наличие полиса, а также гарантийного письма в зависимости от требований страховой компании. За несовершеннолетних детей документы подписывают родители или законные представители.

2.8. Работники клиники сертифицированы на оказание медицинской помощи по разным стоматологическим специальностям: терапия, хирургия, пародонтология, ортодонтия, ортопедия, детская стоматология. Такой формат клиники позволяет осуществлять комплексную реабилитацию стоматологического пациента, оказывая весь спектр стоматологических услуг.

2.9. Оказание стоматологической помощи в поликлинике осуществляется на основании:

2.9.1. Договора о предоставлении стоматологических услуг, дополнительных соглашений и приложений к нему,

2.9.2. планов лечения, разрабатываемых врачами клиники индивидуально для каждого пациента, исходя из его жалоб и пожеланий, медицинских показаний, с учетом материальных возможностей пациента,

2.9.3. другой документации в соответствии с внутренними регламентами Исполнителя.

2.9.4. Согласно действующему законодательству любое медицинское вмешательство возможно только после добровольного информированного согласия пациента. Лечащий врач в доступной форме, подробно, с применением наглядных пособий, моделей, видео- и фотоматериалов объясняет пациенту причины его заболевания, возможные варианты дальнейшего развития, суть предлагаемого метода лечения, сроки, планируемый результат, возможные риски, как при медицинском вмешательстве, так и в случае отказа от него. После

чего врач предлагает пациенту подписать информированное согласие, либо информированный отказ от предложенной диагностики или лечения.

2.9.5. По окончании каждого этапа лечения пациентам выдаются исчерпывающие рекомендации, инструкции и памятки.

2.9.6. По завершению комплексного плана лечения пациент так же получает гарантийный талон. В этом документе подробно разъяснены гарантийные условия и предмет гарантийных обязательств клиники.

2.9.7. Все свои действия, а также действия пациентов, влияющие на качество оказания им стоматологических услуг, работники клиники тщательным образом документируют. На каждого пациента заводится медицинская карта стоматологического больного. В ней регистрируется исходное состояние, диагноз, ход и результат лечения. Некоторые страницы подписываются Пациентом, а некоторые (например, анкета пациента) полностью заполняются собственноручно пациентами.

2.9.8. Все полученные в клинике или предоставленные пациентами диагностические материалы (рентгеновские снимки, заключения специалистов других медицинских учреждений и т.д.) так же прилагаются к медицинской карте. Все эти документы хранятся у Исполнителя согласно действующему законодательству в течение 75 лет. Пациенту по его запросу выдается выписка или копия медицинской документации.

2.9.9. Сведения, являющиеся по закону врачебной тайной, могут быть сообщены только самому пациенту, доверенным лицам, вписанным в медицинскую карту пациента и лицам, предоставившим нотариально оформленную доверенность. Допускается предоставление этих сведений без согласия пациентов только по требованию правоохранительных органов, контролирующих органов, а так же в других случаях, предусмотренных законодательством.

2.9.10. По письменному заявлению пациента лечащий врач клиники может подготовить выписку из медицинской карты, какую-либо справку или сделать копию какого-либо документа или карты. В связи с плановой занятостью врачей и администраторов на оказание этих услуг требуется значительное время, поэтому данные документы выдаются в течение 10 рабочих дней.

2.10. Поликлиника оказывает стоматологические услуги так же в рамках добровольного медицинского страхования. В этом случае пациенту кроме паспорта необходимо иметь при себе страховой полис. Со списком страховых компаний,

подписавших договор с Исполнителем, можно ознакомиться у администратора. Данная информация представлена на стойке администратора.

3. Этапы оказания медицинских услуг

3.1. Запись на прием

3.1.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их ориентировочной стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора клиники непосредственно или по телефону 8 (3452) 26-86-61. Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично.

3.1.2. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора, желательно, не менее чем за 24 часа. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

3.1.3. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

3.1.4. Приём по острой боли и другим экстренным ситуациям ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

3.1.5. Первичный приём пациентов до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

3.2. Приём пациента

3.2.1. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чём подробно информирует пациента. Также пациент предупреждается о возможных осложнениях в процессе и после лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте или в приложении к медицинской карте, где

пациент делает письменную отметку о согласии с предложенным планом лечения и стоимостью работ.

3.2.2. Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте или приложении и подписывается пациентом.

3.2.3. Медицинская карта и рентгеновские снимки, сделанные в клинике, являются её собственностью и хранятся в регистратуре клиники. При необходимости пациенту выдаётся ксерокопия медицинской карты или выписка из медицинской карты.

3.2.4. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

3.2.5. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники, нарушения этических норм поведения в общественных местах, унижения чести и достоинства сотрудников поликлиники, а так же несоблюдение гигиены, правил эксплуатации конструкций, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения.

3.3. Оплата

3.3.1. Оплата за лечение пациента может производиться:

3.3.1.1. самим пациентом, в случае, если он правоспособен;

3.3.1.2. представителем пациента, если пациент не правоспособен;

3.3.1.3. страховой компанией, если пациент лечится по программе ОМС или ДМС;

3.3.1.4. другим физическим или юридическим лицом, если на то имеются законные основания.

3.3.2. Общая стоимость лечения определяется согласно плану лечения, составляемому врачом. План лечения является приблизительной сметой. Если

возникла необходимость изменений в плане лечения, врач предупреждает об этом пациента.

3.3.3. Пациент оплачивает терапевтическое и хирургическое лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции, по расценкам действующего на момент оплаты прейскуранта. Основанием для оплаты является наряд. При планировании ортопедического лечения изначально рассчитывается общая сумма, часть которой должна быть внесена до начала лечения (50% от общей стоимости). Оставшаяся сумма выплачивается согласно графику платежей, по договоренности с Исполнителем, но не позднее дня установки ортопедической конструкции.

3.3.4. Ортодонтическое лечение оплачивается поэтапно согласно плану ортодонтического лечения. Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться. Об изменении цен пациент уведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты цены остаются фиксированными на весь период лечения по выписанному наряду.

3.4. Гарантия

3.4.1. На проделанные работы устанавливается гарантия в соответствии с Положением «О предоставлении гарантий и установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи в ООО «Стоматологическая поликлиника №3», если иного не установлено врачом соответствующей записью в медицинской карте. Гарантия устанавливается только на работы, имеющие о вещественный результат: пломбы, восстановления, реставрации зубов, пломбирование корневых каналов, зубные протезы.

3.4.2. Необходимым условием для осуществления гарантии является точное соблюдение и выполнение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами, а также прохождение пациентом профилактических осмотров не реже двух раз в год.

3.4.3. На зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу осложненного и неосложненного кариеса, гарантия не распространяется. На зубы с диагнозом периодонтит или другой периапикальной патологией, а также на зубы, леченные ранее в других клиниках по поводу аналогичных заболеваний, гарантия не

распространяется. В отдельных сложных случаях при согласии пациента лечение или протезирование может производиться условно, т.е. без гарантированного положительного результата. На такие случаи гарантия не распространяется, деньги не возвращаются и не учитываются при последующем лечении.

3.4.4. В случае, когда невозможно точно предвидеть дальнейшее развитие заболевания и при наличии вероятности положительного результата, врач может предложить пациенту консервативный (сохраняющий) вариант лечения, т.е. воспользоваться возможностью сохранить зуб или пульпу зуба, а также избежать дополнительных операций и расходов. Если в течение оговоренного срока всё же возникло осложнение и требуется дополнительное лечение, то пациент оплачивает только новую работу и не оплачивает переделку ранее сделанной. При возникновении осложнений пациент обязан немедленно сообщить об этом врачу или администратору клиники и явиться на приём к специалисту при первой возможности.

4. Очень важно осознание такого факта, что все вместе: высокая квалификация врачей и персонала, техническая оснащённость лечебного учреждения, применение передовых методов диагностики и лечения, сертифицированных материалов и медикаментов и т.д. недостаточно для получения наилучшего результата при оказании медицинской помощи. Оказание медицинской услуги требует активного участия самого пациента и без этого становится невозможным.
5. Мы настоятельно просим от пациентов неукоснительного соблюдения Порядка оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3», выполнения всех врачебных рекомендаций и назначений, соблюдения других обязанностей пациента. Нарушение этих требований может привести к расторжению договора и наших взаимоотношений.

Будем рады, если приведенная нами информация оказалась для Вас полезной.