

**ПРАВИЛА внутреннего распорядка
для потребителей стоматологических услуг
в ООО «Стоматологическая поликлиника № 3»**

1. Общие положения

1.1. ООО «Стоматологическая поликлиника № 3» зарегистрирована 1976 года по юридическому адресу: г. Тюмень, ул. Холодильная, д.42а/1. Оказание платных стоматологических услуг осуществляется на основании Лицензии №ЛО-72-01-001096 от 12 апреля 2013 года, выданной Департаментом здравоохранения Тюменской области.

1.2. Стоматологические услуги оказываются на основании действующего законодательства РФ:

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

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

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

1.2.4. Постановления Правительства РФ от 01.10.2012г. №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими учреждениями платных медицинских услуг населению»,

1.2.5. Постановления Правительства РФ от 06.03.2013г. №186 «Об утверждении правил оказания медицинской помощи иностранным гражданам на территории РФ»,

1.2.6. Постановления Правительства Тюменской области №696-п от 25.12.2014г. «О территориальной программе государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи в Тюменской области на 2015 год и на плановый период 2016 и 2017 годов»,

1.2.7. Приказа МЗСР РФ №1664н от 27.12.2011г. «Об утверждении номенклатуры медицинских услуг»,

1.2.8. Приказа МЗСР РФ №910н от 13.11.2012г. «Об утверждении порядка оказания медицинской помощи детям, страдающим стоматологическим заболеваниями»,

1.2.9. 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, а также при личном обращении при наличии свободного времени в помещении клиники по адресу: г. Тюмень, ул. Широкая, д.29, корп.1/2, Холодильная, д.42а/1, ул. Щербакова, д.144/4. Запись пациентов в филиалах Холодильная, Щербакова по полису ОМС осуществляется после осмотра в смотровом кабинете при личном обращении.

2.2. Режим работы:

2.2.1. ул. Широкая, д.29, корп.1/2, ул. Щербакова, д.144/4.

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

2.2.2. ул. Холодильная, д.42а/1.

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

2.3. Порядок работы в праздничные дни устанавливается приказами генерального директора или главного врача.

2.4. 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, или непосредственно у администратора, или по телефонам:

Многоканальный телефон: 500-264

ул. Широкая, д.29: Регистратура - (3452) 32-74-44, администратор - 34-99-22

ул. Холодильная, д.42а/1: Регистратура - (3452) 20-70-05, администратор - 20-42-10

ул.Щербакова, д.144/4: Регистратура - (3452) 38-24-24, администратор – 38-24-38

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Оказание стоматологической помощи в поликлинике осуществляется на основании:

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

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

2.7.3. другой документации в соответствии с внутренними регламентами Исполнителя.

2.7.4. 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.

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

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

2.7.7. 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.

2.7.8. 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.

2.7.9. 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.

2.7.10. 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.

2.8. 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. на сайте клиники, по указанным контактными телефонами администратор или при личном обращении к администратору клиники. Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно оставив заявку на сайте, по телефону или при личном обращении.

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. Прием по острой боли ведётся при первом высвобождении требующегося врача. Экстренная помощь оказывается незамедлительно.

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 подтверждением оказания медицинской помощи 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. Предварительная стоимость лечения определяется согласно плану лечения.

План лечения составляется приблизительно, окончательная стоимость лечения формируется по факту оказания медицинской помощи. 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.

4. Очень важно осознание такого факта, что все вместе: высокая квалификация врачей и персонала, техническая оснащенность 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 Внутреннего распорядка для потребителей 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.