

Генеральный директор ООО «ТУ Эф Клиник»



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

в стоматологической клинике ООО «ТУ Эф Клиник» для потребителей

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка для пациентов в ООО «ТУ Эф Клиник» (далее. - Правила) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей». Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736.

1.2 Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, обязательны для персонала, пациентов и посетителей .

1.3. Стоматологическая клиника ООО «ТУ Эф Клиник» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь для детей и взрослых:

Амбулаторно-поликлиническая помощь, включает осуществление специализированной помощи по: диагностике, лечению, реставрации, протезированию, хирургии, ортодонтии, профилактики, эстетики, а также стоматологии для детей и беременных.

1.4. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения, является врач, имеющий на это соответствующую лицензию и медицинское образование.

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.

Лечащий врач 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.

1.5. Стоматологические медицинские услуги оказываются на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

2.1. ООО «ТУ Эф Клиник» работает по утвержденному графику:

Режим работы по адресам:

г. Краснодар, ул. им. Калинина, д.244

Пн-Пт: с 10:00 до 21:00

Сб-Вс: с 10:00 до 18:00

- в праздничные дни режим регламентируется приказом.

2.2. Информация о графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг и т.д. размещается на информационном стенде в холле клиники.

2.3. Начало работы регистратуры - 9 часов 45 минут.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения.

3.2. Запись на прием к врачу осуществляется:

- По телефону.
- Непосредственно через регистратуру, в порядке очередности, при наличии документа.
- Пациентов, лечащихся по системе ДМС. запись осуществляется только по предоставлению Страховой компанией/организацией направления/ гарантийного письма на застрахованного пациента, с указанием номера и срока действия страхового медицинского полиса, лимита стоимости лечения. Данное направление является основанием для оказания стоматологического лечения.

Во всех случаях записи на прием, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позднее, чем за 10 минут до начала приема.

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»).

3.3. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:

- ФИО, дату рождения:
- контактную информацию (номер телефона).

3.4. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящего от гражданина), клиника уведомляет об этом гражданина в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина, при предоставлении гражданином информации по телефону).

3.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в специализированные лечебные учреждения пациент записывается в такие учреждения через регистратуру стоматологической клиники.

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.

3.7. Если в назначенный день пациент не может прийти на прием, то он уведомляет стоматологическую клинику в кратчайшие сроки любым способом (непосредственно при личном обращении пациента в учреждение, по телефону).

3.8. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.
Неявка на прием в назначенный день считается нарушением режима стоматологической клиники.

3.9. Плановая консультативно-диагностическая помощь оказывается согласно порядку направления пациентов для оказания специализированной консультативной и специализированной лечебно-диагностической медицинской помощи и при наличии бланка направления.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2. квалифицированное оказание платной медицинской помощи;

4.1.3. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.4. проведение по его просьбе консилиума;

4.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.6. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;

4.1.7. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

4.1.8. отказ от медицинского вмешательства;

4.1.9. получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования и платных услуг в соответствии с Положением и Правилами предоставления платных услуг в клинике;

4.1.10. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;

4.1.11. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнить настоящие правила внутреннего распорядка;

5.1.2. выполнить предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнить условия заключенного между ним и стоматологической клиникой 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 стоматологической клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;

5.1.6. Осуществлять явку на профессиональный осмотр по назначению врача, не реже 1 раза в 6 месяцев;

5.1.7. Ознакомиться с положением о гарантиях;

5.1.8. Ознакомиться с преискурантом.

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

Основанием оказания платных стоматологических услуг является желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату.

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

7.1. В день записи на первичный прием в регистратуре оформляется титульный лист медицинской карты стоматологического больного установленной формы 043-У;

7.2. Пациентом заполняется анкета о состоянии здоровья. Пациент несет полную персональную ответственность за сведения, указанные им в анкете;

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

7.3. Дальнейшее заполнение медицинской карты производится лечащим врачом в установленном порядке:

- комплексный план санации полости рта;
- информированное согласие на оказание платных услуг.

7.3.1. Перед началом приема при первом посещении лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное добровольное согласие на стоматологическое вмешательство и Комплексный план санации полости рта.

Лечение пациента, отказавшегося подписать договор, а также, Информированное добровольное согласие на проведение лечения и Комплексный план санации полости рта, в Клинике невозможно.

7.3.2. После подписания пациентом Информированного добровольного согласия лечащий врач производит осмотр полости рта пациента, согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения и приступает к лечению.

7.3.3. После ознакомления с информацией, предоставленной пациенту Исполнителем, при заключении договора, в том числе с Правилами оказания платных медицинских услуг Исполнителя; Правилами предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736., с лицензией Исполнителя, прейскурантом цен на услуги, информацией о квалификации и сертификации Исполнителя, режиме работы Исполнителя, пациент обязан оплатить в кассе Клиники указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечение пациента, не оплатившего медицинского услуги в Клинике невозможно.

8. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

8.1 Основным медицинским документом пациента Клиники является медицинская карта стоматологического больного (форма №043/У)

8.2. Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

8.3. Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача ее в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается. Кроме случаев, предусмотренных законом.

9. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

9.1 Информация о предоставлении услуг Клиники представлена:

- на информационном стенде;
- в уголке потребителя;
- 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 г. «Об основах охраны здоровья граждан»).

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. ООО «ТУ Эф Клиник» 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.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании стоматологической помощи, при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

- 10.2.1. В ООО «ТУ Эф Клиник» безопасность - обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (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 сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 10.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестер;
- 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. динамический контроль за процессом выздоровления и результатов оказания медицинской услуги;
- 10.2.11. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

II. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

II.1. При возникновении конфликта между пациентом и прочим, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом Федоровым Евгением Геннадьевичем

II.2. На правоотношения пациентов и стоматологической клиники распространяется действие закона «О защите прав потребителей»

II.3. Вся информация о работе стоматологической клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т.п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах и на официальном сайте