

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ООО «Эдванс»
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в стоматологии ООО «Эдванс», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления Медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Эдванс» 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». В соответствии с Лицензией №ЛО-78-01-007598 на осуществление медицинской деятельности (при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, стоматологии профилактической, стоматологии ортопедической, рентгенологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, рентгенологии) от 13 февраля 2017 г.

Стоматологическая помощь включает в себя первичную доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по: сестринскому делу, стоматологии профилактической, стоматологии ортопедической, рентгенологии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, рентгенологии.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Эдванс», является врач-стоматолог общей практики, врач-стоматолог-терапевт, врач-стоматолог-ортопед, врач-стоматолог-хирург, зубной врач, 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 или в другие специализированные медицинские учреждения. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

На основании Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 08.12.2020) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" Статья 70.

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 «Эдванс» на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ СТОМАТОЛОГИИ ООО «Эдванс»

2.1. ООО «Эдванс» работает:

понедельник - пятница с 9.00 до 20.00

суббота с 10.00 до 20.00

воскресенье с 10.00 до 18.00

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утверждаемому генеральным директором.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы по оказанию платных Медицинских услуг и т.д. размещается в холле клиники и на официальном сайте ООО «Эдванс»: www.zubkispb.ru

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Эдванс»

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в ООО «Эдванс» при наличии свободных специалистов.

3.2. Стоматологическая помощь по экстренным показаниям предоставляется в день обращения, независимо от места проживания и наличия документов.

3.3. Прием заявок на прием к врачу осуществляется: через регистратуру ООО «Эдванс» по телефонам: 812-949-03-62, или непосредственно в регистратуре, в порядке очередности, при наличии документа, удостоверяющего личность.

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. № 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»), оказание Медицинских стоматологических услуг в ООО «Эдванс» пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) невозможен.

3.4. При обращении по телефону заявитель предоставляет следующую информацию:

- ФИО, дату рождения, адрес регистрации;
- контактную информацию (номер телефона).

3.5. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от гражданина), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина в ООО «Эдванс», при предоставлении гражданином информации по телефону).

3.6. 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 (см. п. 3.3 настоящих Правил).

3.7. 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;

3.8. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением режима Стоматологической поликлиники.

3.9. При неоднократном нарушении Правил Внутреннего Распорядка пациентом, ему может быть отказано в последующих приемах.

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 «Эдванс» 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 «Эдванс», к Медицинскому и обслуживающему персоналу Стоматологической клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

6.1. Основаниями оказания платных стоматологических услуг являются: желание пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату. Наличие медицинских показаний к оказанию стоматологической услуги.

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 «Эдванс» в виде профилактической, лечебно-диагностической, ортопедической, хирургической стоматологической помощи.
- 7.3. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию (или по желанию их представителей) на основании заключенного с ними Договора (и иных документов), 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: Медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-У;
- 7.5. Перед началом приёма 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 «Эдванс» 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 по телефону или 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.

7.8. После заключения договора и приложений к нему, пациент (его представитель) обязан оплатить в кассе ООО «Эдванс» указанную в документах стоимость лечения.

Продолжение лечения пациента, не оплатившего Медицинские услуги в ООО «Эдванс» не возможно.

7.09. По окончании первого приёма пациенту выдаётся листок, 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, указанным в п. 3.3 настоящих Правил, или в его договоре на оказание платных Медицинских услуг, или любыми другими доступными способами.

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 «Эдванс» 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 «Эдванс» 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:

- в холле клиники, в папке с информацией для пациентов
- на сайте ООО «Эдванс»: www.zubkispb.ru

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 «Эдванс» установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании стоматологической помощи в соответствии с Договорами на платные медицинские услуги и ИДС.

10.2. Кроме гарантий, прописанных в Договорах на платные медицинские услуги и ИДС. ООО «Эдванс» 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 руководством ООО «Эдванс».
- 11.2. На правоотношения пациентов и ООО «Эдванс» распространяется действие закона «О защите прав потребителей»
- 12.3. Вся информация о работе ООО «Эдванс», о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в холле а также на официальном сайте www.zubkispb.ru