

ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

в стоматологической клинике ООО «ЭСТЕТИКА»

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор

ООО «ЭСТЕТИКА»

Емельянова Н. Г.

« » _____ 20 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок устанавливает правила организации оказания медицинской помощи пациентам при стоматологических заболеваниях в ООО «ЭСТЕТИКА».

1.2. Порядок разработан в соответствии с:

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 786н (с изменениями) «Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях»;

санитарно-эпидемиологическими требованиями и внутренними регламентами Клиники.

1.3. Порядок распространяется на всех пациентов Клиники независимо от формы оплаты услуг (платные, ДМС, иные формы).

1.4. Оказание услуг осуществляется при наличии действующей лицензии на медицинскую деятельность по профилю «стоматология».

2. Формы и условия оказания помощи

2.1. Медицинская помощь оказывается в следующих формах:

Экстренная — при острых состояниях, представляющих угрозу жизни (например, массивное кровотечение, выраженные признаки инфекционно-токсического процесса).

Неотложная — при острых состояниях без угрозы жизни (острая зубная боль, травма зуба, отёк без признаков системной реакции).

Плановая — для профилактических осмотров, санации полости рта, лечения заболеваний, не требующих срочного вмешательства, протезирования, ортодонтического лечения.

2.2. Помощь оказывается в амбулаторных условиях.

2.3. Объём и методы лечения определяются лечащим врачом на основании клинических рекомендаций, стандартов медицинской помощи и индивидуальных показаний пациента.

3. Этапы оказания услуги

3.1. Запись и подготовка к приёму

3.1.1. Пациент записывается на приём любым из доступных способов: лично, по телефону, через онлайн-сервис, мессенджер.

3.1.2. При записи администратор информирует пациента о длительности приёма, правилах отмены/переноса, необходимости явки за 5–10 минут до начала приёма для оформления документов.

3.1.3. Пациент обязан:

подтвердить запись (если направлено уведомление);

при невозможности прийти — уведомить не менее чем за 24 часа;

при опоздании более 15 минут — согласовать с администратором возможность приёма в рамках оставшегося времени слота.

3.2. Первичное обращение и оформление

3.2.1. При первичном визите пациент предъявляет:

документ, удостоверяющий личность

СНИЛС, ИНН (при необходимости).

3.2.2. Администратор оформляет медицинскую карту (в бумажной и/или электронной форме), вносит персональные данные, собирает первичный анамнез (жалобы, перенесённые заболевания, аллергии, принимаемые препараты).

3.2.3. Пациент подписывает:

согласие на обработку персональных данных;

информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (базовое либо по конкретной услуге);

договор на оказание платных медицинских услуг либо документы, предусмотренные программой ДМС/ОМС.

3.3. Консультация и диагностика

3.3.1. Врач проводит сбор жалоб и анамнеза, внешний и внутриротовой осмотр, пальпацию, перкуссию, термопробы, иные методы по показаниям.

3.3.2. При необходимости назначаются дополнительные исследования:

рентгенография (прицельный снимок, ортопантомограмма, КТ);

лабораторные анализы (по показаниям);

консультации смежных специалистов (при наличии показаний).

3.3.3. По результатам формируется предварительный/окончательный диагноз, составляется план лечения с указанием этапов, сроков, предполагаемой стоимости (для платных услуг).

3.4. Согласование плана и начало лечения

3.4.1. Лечащий врач подробно объясняет пациенту:

суть диагноза и прогноз;

варианты лечения, их преимущества и риски;

сроки и этапы; ориентировочную стоимость (для платных услуг);

возможные осложнения и меры профилактики.

3.4.2. Пациент задаёт вопросы, после чего подписывает ИДС на конкретные манипуляции.

3.4.3. При необходимости проводится обезболивание, далее выполняются запланированные манипуляции.

3.5. Проведение лечения и контроль результата

3.5.1. Все манипуляции выполняются с соблюдением правил асептики и антисептики, с использованием одноразовых и стерильных инструментов, сертифицированных материалов.

3.5.2. Ход лечения фиксируется в медицинской карте: диагноз, проведённые манипуляции, использованные материалы, рекомендации, назначенные препараты, дата следующего визита.

3.5.3. После завершения этапа врач оценивает результат, даёт пациенту письменные и устные рекомендации по гигиене, диете, уходу, срокам контрольных осмотров.

3.6. Завершение курса и диспансерное наблюдение

3.6.1. По окончании лечения пациенту выдаётся заключение (по запросу), рекомендации, график контрольных осмотров.

3.6.2. При наличии показаний пациент ставится на диспансерный учёт (например, при заболеваниях пародонта, бруксизме, ортодонтическом лечении).

4. Особенности оказания отдельных видов помощи

4.1. Экстренная и неотложная помощь.

4.1.1. Администратор при обращении с острой болью организует приём у дежурного врача в максимально короткие сроки.

4.1.2. Объём помощи ограничивается устранением болевого синдрома и купированием острого состояния; дальнейший план лечения согласовывается отдельно.

4.2. Хирургические вмешательства.

4.2.1. Перед операцией (удаление зуба, имплантация, костно-пластические операции) обязательно получение отдельного ИДС, оценка общего состояния, при необходимости — консультация терапевта, лабораторные анализы.

4.2.2. После операции пациенту выдаются подробные рекомендации по послеоперационному режиму, диете, гигиене, симптоматической терапии, а также номер для экстренной связи.

4.3. Ортопедическое лечение.

4.3.1. На каждом этапе (препарирование, снятие слепков, примерка, фиксация) пациент подписывает промежуточные документы (акт осмотра, протокол этапа).

4.3.2. Гарантийный срок и условия эксплуатации конструкций доводятся до пациента письменно и отражаются в медицинской документации.

4.4. Ортодонтическое лечение.

4.4.1. План лечения включает этапы, сроки, периодичность визитов, правила ношения аппаратов, ответственность пациента за соблюдение режима.

4.4.2. Корректировки плана фиксируются в карте и согласовываются с пациентом.

5. Контроль времени и организация потока пациентов

5.1. Длительность приёмов установлена регламентом и указана в прейскуранте (первичный приём — 60 мин, повторный — 30 мин и т. д.).

5.2. Превышение времени приёма сверх согласованного слота не гарантируется и возможно только при отсутствии нарушения графика последующих пациентов.

5.3. При систематических опозданиях/отменах (3 и более за 3 месяца) Клиника вправе установить индивидуальный график с предоплатой слота.

5.4. В случае необходимости дополнительных манипуляций, выходящих за рамки текущего слота, оформляется отдельная запись.

6. Документирование и информационная работа

6.1. Вся медицинская документация ведётся в соответствии с требованиями законодательства и хранится в течение установленных сроков.

6.2. Пациенту по запросу предоставляются:

копии медицинских документов (выписки, заключения, снимки в электронном виде);

справки для налогового вычета;

иные документы в рамках действующего законодательства.

6.3. Клиника информирует пациентов о правах и обязанностях, порядке оказания услуг, графике работы, способах обратной связи через стенд в холле, сайт, памятки.

7. Качество, безопасность и внутренний контроль

7.1. Клиника обеспечивает: соблюдение санитарно-эпидемиологических требований; контроль стерилизации и дезинфекции; использование сертифицированных материалов и оборудования; внутренний контроль качества и разбор осложнений.

7.2. По каждому случаю жалобы или претензии проводится разбор, пациенту предоставляется письменный ответ в установленные сроки

8. Заключительные положения

8.1. Изменения в настоящий Порядок вносятся приказом руководителя Клиники и доводятся до сведения персонала и пациентов.

8.2. Персонал обязан знать и соблюдать настоящий Порядок; ознакомление фиксируется под подпись.

8.3. Пациенты знакомятся с Порядком при первичном обращении (под подпись в договоре или в листе ознакомления на стойке администратора).

Дата утверждения: « » _____ 20 г.

М. П.