

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Самсон-Дента»

_____/Родионов В.В./

10» января 2022г.

Порядок получения услуги «Запись на прием к врачу» в ООО «Самсон-Дента»

1. Общие положения

1.1. Порядок предоставления услуги «Запись на прием к врачу (далее - Услуга) разработан в целях повышения качества данной услуги и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), сроки и место ее оказания.

1.2. Порядок разработан на основании и в соответствии с требованиями нормативных актов, регламентирующих порядок оказания услуг на территории Российской Федерации.

1.3. Оказание услуги осуществляется на основании лицензии на право осуществления медицинской деятельности № ЛО-51-01-002342, дата предоставления 24.08.2020г., лицензирующий орган: Министерство здравоохранения Мурманской области (183032, г. Мурманск, пр. Кольский, д. 1, тел 88152 486096).

1.4. Порядок оказания услуги «Запись на прием к врачу» является обязательным в ООО «Самсон-Дента»

1.5. Услуга «Запись на прием к врачу» предоставляется:

- в регистратуре при личном обращении;
- по телефонам предварительной записи регистратуры:
+7(953) 309-18-18 – терапевтическое отделение
+7(995) 877-15-08 – хирургическое отделение

1.6. Получателями услуги «Запись на прием к врачу» являются:

- граждане Российской Федерации, а также, иностранные граждане и лица без гражданства РФ, оплачивающие услуги самостоятельно, либо финансовыми средствами Представителя и застрахованные по договорам ДМС.
- от имени получателя услуги могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени, в том числе, родители несовершеннолетних граждан, опекуны и попечители ограниченно дееспособных граждан.

1.7. Результатом оказания Услуги является:

- запись на прием к врачу
- отказ в записи на прием к врачу.

1.8. Информация о порядке оказания Услуги является общедоступной. Заявители могут получить информацию в порядке оказания Услуги следующими способами:

- на информационном стенде (в папке «Информация для пациентов»), расположенной на стойке администратора;
- в регистратуре ООО «Самсон-Дента»;
- посредством телефонной связи с администратором:
+7(953) 309-18-18 – терапевтическое отделение
+7(995) 877-15-08 – хирургическое отделение;
- при личном обращении.

1.9. Информация об услуге включает в себя:

- перечень документов, которые граждане должны предоставить при записи на прием к врачу и при получении медицинской помощи в ООО «Самсон-Дента» (документ, удостоверяющий личность пациента (паспорт, свидетельство о рождении и др.), документ,

подтверждающий полномочия Представителя (доверенность, свидетельство о рождении ребенка, паспорт родителя при записи на прием несовершеннолетних);

- расписание приема врачей и работы клиники (указывается ФИО врача, специальность дата и время приема);

- порядок приема обращения к администрации клиники по вопросам организации амбулаторно-поликлинического приема, порядка записи в медицинской организации.

2. Состав услуги

2.1. Согласование с Пациентом времени приема и выбора врача, который будет оказывать медицинские услуги или информация о причине отказа в оказании Услуги.

2.2. Регистрация записи на прием к врачу в журнале предварительной записи в медицинской информационной системе.

3. Сроки и порядок оказания услуги

3.1. Сроки и порядок предоставления услуги устанавливаются для каждой формы записи на прием к врачу, в зависимости от индивидуального графика приема пациентов. Предварительная запись осуществляется на срок от 7 календарных дней.

3.2. Запись на прием к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи осуществляется регистратором при личном обращении при наличии технической возможности и свободных врачей в клинике. Ближайшая стоматологическая клиника, осуществляющая прием по экстренной и неотложной помощи в системе обязательного медицинского страхования (на бесплатной основе) расположена по адресам:

- г. Мурманск, ул. Буркова, дом 17;

- г. Мурманск, пр. Ленина, дом 78.

3.3. Вне очереди при наличии технической возможности осуществляется предварительная запись на прием следующих категорий граждан:

- ветераны боевых действий;

- беременные женщины;

- инвалиды I и II групп.

3.4. Перечень необходимых документов, требуемых от граждан для предоставления услуги «запись на прием к врачу»:

- документ, удостоверяющий личность заявителя (предоставляется в оригинале);

- полис добровольного медицинского страхования (действующий на момент обращения);

- документ, удостоверяющий личность законного представителя несовершеннолетнего ребенка (возраст до 15 лет);

- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);

- при необходимости: направление лечащего врача, выписка лечащего врача из другой клиники.

3.5. Основания для отказа в предоставлении услуги:

- отсутствие у заявителя документов, указанных в п 3.4. данного порядка или предоставление документов не в полном объеме (за исключением состояний здоровья, требующих неотложной медицинской помощи);

- состояние алкогольного, наркотического опьянения заявителя услуги, поведения, угрожающего сотрудникам и посетителям клиники;

- несогласие пациента/представителя с правилами оказания платных медицинских услуг в ООО «Самсон-Дента», отказ от подписания уведомления о необходимости соблюдения рекомендаций врача, отказ от ознакомления и подписания Договора на оказание стоматологических услуг, несогласие с действующим Прейскурантом услуг Исполнителя, отказ от выдачи согласия на обработку персональных данных, отказ от подписания информированного добровольного согласия, плана лечения на приеме врача, отказ от предоставления выписки о предшествующем лечении, отказ от выполнения диагностических

мероприятий, отказ от ознакомления и подписания иных документов, требующих ознакомления и фиксации личной подписью пациента/ представителя.

3.6. Порядок предоставления услуги:

Запись на прием к врачу для оказания неотложной стоматологической помощи (при наличии технической возможности и свободных специалистов):

- администратор регистратуры проверяет документы, предоставленные для записи на прием к врачу на соответствие требованиям Порядка;
- регистрирует необходимые сведения (ФИО, дата рождения, серия, номер документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, контактный телефон) в медицинской карте пациента;
- направляет пациента к специалисту соответствующего профиля.

Администратор предварительной записи при записи по телефону информирует заявителя о наличии свободных кабинетов и свободного времени специалистов, согласовывает дату и время приема, озвучивает стоимость первичной консультации, осуществляет запись с внесением необходимых сведений и сообщает о необходимости обращения в регистратуру не позднее, чем за 15 минут до назначенного времени (для первичных пациентов).

3.7. Запись на прием к врачу для оказания плановой медицинской помощи в регистратуре ООО «Самсон-Дента» в случае очного обращения заявителя:

- сотрудник регистратуры проверяет документы, предоставленные для записи на прием к врачу на соответствие требований Порядка;
- регистрирует необходимые сведения;
- выдает талон на прием.

4. Контроль оказания услуги

4.1. Администратор проводит:

- оперативный мониторинг осуществления записи на прием к специалистам с лечебно-диагностической целью;
- анализ целей обращения пациентов за стоматологической помощью с целью оптимизации потоков пациентов на прием к врачам и на диагностические исследования.

Своевременность и обоснованность проводимой маршрутизации пациентов в ООО «Самсон-Дента»:

- социологический опрос пациентов о доступности медицинской помощи, комфортном времени ожидания приема;
- систематический анализ доступности услуг.

При возникновении проблем с записью пациентов, в оперативном порядке принимают меры по исправлению ситуации (перераспределении нагрузки врачей, организации дополнительного времени приема).