Утверждаю
Генеральный директор
ООО «ПолярДент»
Николаева О.Е.
11 января 2024г

Порядок получения услуги «Запись на прием к врачу»

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 №Л041-01163-51/00554421, дата предоставления 21.03.2016, 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 для всех подразделений ООО «ПолярДент»

1.5. Услуга «Запись на прием к врачу» предоставляется:
– в регистратурах структурных подразделений при личном обращении;
- по телефонам предварительной записи регистратуры (88152) 44 40 40, (88152) 47 48 49
- путем оставления заявки на сайте организации по ссылке https://polardent.ru/zapis-na-priem

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, представители 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 о порядке оказания Услуги следующими способами:
- на информационных стендах (в папках «Информация для пациентов»), расположенных в структурных подразделениях;
- в регистратурах структурных подразделений ООО «ПолярДент»;
- посредством телефонной связи с администраторами регистратур (88152 44 40 40; 88152 47 48 49);
- на официальном интернет-сайте ООО «ПолярДент» https://polardent.ru ;
- 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 «ПолярДент» (документ, удостоверяющий личность пациента (паспорт, свидетельство о рождении и др.), документ, подтверждающий полномочия Представителя (доверенность, свидетельство о рождении ребенка, паспорт родителя при записи на прем несовершеннолетних);

ООО «ПОЛЯРДЕНТ»

- 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 или 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 специалиста. Предварительная запись осуществляется на срок от 7 календарных днейю

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, д.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)4
- 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)4
- 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 «ПолярДент», 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;

ООО «ПОЛЯРДЕНТ»

- 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 структурного подразделения 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 структурных подразделений ООО «ПоларДент» в случае очного обращения заявителя сотрудник регистратуры структурного подразделения 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. Администраторы структурных подразделений проводят:

- 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 «ПоларДент»:

- 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.

ООО «ПОЛАРДЕНТ»