

Порядок оказания стоматологических услуг

в [Название стоматологической клиники/медицинского центра]

Утверждаю:

Главный врач

_____/([ФИО])/

«_» _____ 20г.

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет стандартизированный процесс оказания стоматологических услуг в Клинике с целью обеспечения качества, безопасности и эффективности лечения, а также соблюдения прав пациента.

1.2. Порядок является обязательным для исполнения всеми медицинскими работниками и административным персоналом Клиники.

1.3. Процесс оказания услуг строится на принципах добровольного информированного согласия, преемственности, конфиденциальности и индивидуального подхода к каждому пациенту.

2. Этап 1: Первичное обращение и запись

2.1. Обращение:

* Пациент обращается в Клинику по телефону, через онлайн-заявку на сайте или при личном визите.

* Администратор выясняет цель обращения (консультация, острая боль, продолжение лечения, профилактика) и подбирает удобное время для первичного приема, учитывая специализацию врачей.

2.2. Информирование:

* Администратор информирует пациента о необходимости предоставления документа, удостоверяющего личность (паспорт), для оформления медицинской карты.

* При наличии – сообщает ориентировочную стоимость первичного приема и диагностики. Финансовые подробности окончательного плана лечения обсуждаются врачом после осмотра.

3. Этап 2: Первичный прием, диагностика и составление плана лечения

3.1. Регистрация и оформление:

* При первом визите пациент заполняет анкету/регистрационную форму, дает Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и соглашается на обработку персональных данных.

- * На пациента заводится Медицинская карта стоматологического пациента (форма № 043-1/у) или ее электронный аналог.

3.2. Первичный осмотр и консультация врача-стоматолога:

- * Врач проводит визуальный осмотр полости рта, сбор анамнеза (жалобы, общее состояние здоровья, аллергии).

- * Врач информирует пациента о выявленных проблемах, методах диагностики и возможных путях их решения.

3.3. Диагностика:

- * Врач определяет необходимый объем диагностических процедур: прицельные или панорамные (ОПТГ) рентгеновские снимки, компьютерная томография (КТ), фотопротокол, диагностические модели и др.

- * Диагностические услуги оказываются сразу или назначаются на отдельный визит (при необходимости сложных исследований).

3.4. Составление плана лечения и сметы:

- * На основании данных осмотра и диагностики врач составляет индивидуальный план лечения, который включает:

- * Диагноз.

- * Последовательность лечебных мероприятий по этапам.

- * Рекомендуемые методы лечения и материалы.

- * Ориентировочные сроки.

- * Подробную финансовую смету с пооперационной стоимостью.

- * План лечения и смета предоставляются пациенту в письменном/печатном виде для изучения. Врач подробно разъясняет все пункты, отвечает на вопросы пациента.

3.5. Согласование и утверждение плана:

- * Пациент принимает решение о начале лечения, выборе материалов и методов.

- * При согласии пациент подписывает план лечения и смету, что является основанием для заключения Договора на оказание платных медицинских услуг.

- * Вносится предоплата (аванс) в размере, предусмотренном Договором (например, 50% от стоимости этапа или полной стоимости).

4. Этап 3: Проведение лечения

4.1. Организация процесса:

- * Администратор согласовывает с пациентом график последующих визитов в соответствии с утвержденным планом лечения.

- * Перед каждым визитом администратор осуществляет подтверждение записи (по телефону, SMS, мессенджеру).

4.2. Лечебные мероприятия:

- * Врач проводит лечение строго в рамках утвержденного плана.

- * На каждом приеме врач информирует пациента о проводимых манипуляциях, получает устное согласие на продолжение.

- * Все этапы лечения, использованные материалы, особенности течения процесса подробно заносятся в медицинскую карту.

4.3. Междисциплинарное взаимодействие:

- * При необходимости (имплантация, ортодонтия, протезирование) привлекаются врачи смежных специальностей (хирург-имплантолог, ортодонт, ортопед) для консилиума или последовательного лечения. Координацию осуществляет лечащий врач-куратор или администратор.

4.4. Изменение плана лечения:

- * В случае выявления в процессе лечения непредвиденных обстоятельств, требующих изменения плана или стоимости, врач обязан:

- * Информировать пациента и получить его согласие.

- * Составить и подписать с пациентом дополнительное соглашение к Договору с новой сметой.

5. Этап 4: Завершение лечения и профилактика

5.1. Контрольный осмотр:

- * После завершения каждого крупного этапа лечения (терапия, протезирование) и всего лечения в целом врач проводит контрольный осмотр, оценивает результат, делает контрольные снимки (при необходимости).

5.2. Выдача рекомендаций и документов:

- * Врач выдает пациенту письменные рекомендации по уходу за полостью рта, эксплуатации ортопедических конструкций, приему медикаментов.

- * При необходимости выдается выписка из медицинской карты или справка о проведенном лечении.

- * Пациенту разъясняются условия гарантийных обязательств (сроки, условия действия).

5.3. Профилактика и диспансеризация:

- * Врач или гигиенист мотивирует пациента на прохождение регулярных профилактических осмотров (1-2 раза в год) и профессиональной гигиены полости рта.

- * Администратор заносит пациента в систему напоминаний (Recall-система) для приглашения на профилактические визиты.

5.4. Окончательный расчет:

- * Пациент производит окончательный расчет за оказанные услуги согласно подписанной смете и Договору. Выдается полный пакет финансовых документов (кассовый чек, бланк строгой отчетности).

6. Особые случаи и работа с обращениями

6.1. Оказание неотложной помощи:

* Для пациентов с острой болью или травмой Клиника обеспечивает прием в приоритетном порядке в день обращения или выделяет специальное «время окно» в графике врачей.

6.2. Рассмотрение претензий:

* Все обращения, жалобы и претензии пациентов принимаются администратором или главным врачом в письменной или устной форме.

* Регистрируются в Журнале обращений пациентов.

* Рассматриваются в срок, не превышающий 10 рабочих дней. Результат рассмотрения доводится до пациента в письменной форме.

Приложения к Порядку:

1. Форма «Информированное добровольное согласие».
2. Форма «Индивидуальный план лечения и смета».
3. Образец Договора на оказание платных медицинских услуг.
4. Положение о гарантийных обязательствах.
5. Правила поведения пациентов в Клинике.

Главный врач: _____ / [ФИО] /

Рекомендации по применению шаблона:

1. Адаптация: Подстройте этапы под специфику вашей клиники. Например, если вы узкоспециализированная клиника (имплантология или ортодонтия), этап диагностики и планирования может быть более сложным и включать 3D-планирование, снятие слепков для моделирования.

2. Визуализация: Создайте для пациентов упрощенную инфографику (схему) этого порядка: «1. Звонок → 2. Осмотр и план → 3. Лечение → 4. Рекомендации». Это наглядно и снимает множество вопросов.

3. Интеграция с CRM: Этот порядок должен быть «оцифрован» и реализован в вашей CRM-системе. Каждый этап (запись, осмотр, план, оплата, напоминание) должен быть отражен в карточке пациента.

4. Обучение персонала: Данный документ — основа для обучения новых администраторов и ассистентов. Все должны четко знать, что и в какой последовательности должно происходить.

5. Юридическая значимость: Ключевые моменты (согласие, подписанный план-смета, договор) являются юридически значимыми документами, защищающими как пациента, так и клинику. Их наличие и правильное оформление обязательно.