

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Дентекс»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка ООО «Дентекс» (далее Клиника) для пациентов и посетителей (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведения пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и медицинской организацией.

1.2 Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о медицинских услугах.

1.5 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте.

1.6 На территории Клиники ведется видеонаблюдение в целях повышения эффективности обеспечения режима безопасности пациентов и персонала в Клинике, а так же в целях разрешения конфликтных и спорных ситуаций и своевременного реагирования на внештатные ситуации.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1 ООО «Дентекс» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую стоматологическую помощь согласно выданной лицензии.

2.2 При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3 Прием пациентов ведется по предварительной записи. Для получения плановой стоматологической помощи пациент может обратиться к регистратору для записи на прием, либо по телефону 8 800 444 6870.

2.4 При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), телефон.

2.5 В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения стоматологической услуги. Для идентификации, пациенту необходимо предъявить

регистратору паспорт. После идентификации пациента и проверки соответствия времени для посещения, сотрудник клиники направляет пациента к соответствующему врачу. В случае если пациент не пребывает в клинику в установленное время или опаздывает более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема или назначить прием в другой день.

2.6 В Клинике при первичном обращении пациенту необходимо предъявить паспорт, на основании данных которого заводится медицинская карта стоматологического больного. Сведения о пациенте, которые вносятся в карту: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), домашний адрес.

2.7 Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

2.8 Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

2.9 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, главным врачом, пациент может получить у администраторов в устной форме или по телефону.

2.10 В Клинике используются электронные диагностические приборы, поэтому на время проведения процедур, исследований и приема врача пациенту рекомендуется отключать мобильные телефоны.

3. Права и обязанности пациентов

(в соответствии с Законом РФ «Об основах охраны здоровья граждан»)

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2 При обращении за стоматологической помощью и при ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
 - выбор врача, с учетом его согласия;
- обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение в установленном клиникой порядке с жалобой к должностным лицам клиники, к Руководителю клиники, должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.3 Пациент ОБЯЗАН:

- соблюдать режим работы клиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения и употребления спиртных напитков в общественных местах.

3.4 Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники.

3.5 Видео- и фотосъемка пациентом врачебного приема запрещена во избежание получения травмы пациента во время медицинских манипуляций из-за отвлечения врача на камеру и может быть разрешена только с согласия лечащего врача (ст. 152.1 ГК РФ).

3.6 Посетителю с запахом алкоголя, неадекватным поведением может быть отказано в оказании услуг без объяснения причин. При этом составляется акт о нарушении правил внутреннего распорядка.

3.7 Без необходимости получения медицинских услуг, нахождение посторонних лиц на территории клиники не допускается, за исключением лиц обязанных сопровождать пациентов на приеме у врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

4.1 Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются должностными лицами ООО «Дентекс».

4.2 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право письменно обратиться к главному врачу или руководителю Клиники.

4.3 При личном обращении пациент обязан предъявить документ удостоверяющий личность (паспорт).

4.4 При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В случае письменного обращения дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5 Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих

доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.6 Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.

4.7 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, за исключением отдельных видов обращения, установленных действующим законодательством.

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Клиники. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения пациента.

5.2 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

5.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы клиники и ее должностных лиц

6.1 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2 Режим работы клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем клиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются руководителем клиники.

6.4 Прием пациентов руководителем Клиники или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администраторов.

6.5 Режим работы клиники утверждается директором.

7. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

7.1 ООО «Дентекс» - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении

Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

7.2 Все медицинские услуги в клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

7.3 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

8. Ответственность за нарушение правил:

8.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

8.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

8.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.4 Отношения между клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

8.5 Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.