

Правила внутреннего распорядка

ООО Стоматологическая клиника «Ваш Доктор»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

ООО Стоматологическая клиника «Ваш Доктор»

Дергунов В.В.

«20» июля 2017 г.

1.1 Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка **ООО Стоматологическая клиника «Ваш Доктор»** для пациентов (далее — «Правила») являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения пациента во время нахождения в **ООО Стоматологическая клиника «Ваш Доктор»** (далее — «клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем), клиникой и ее сотрудниками.

1.2 Настоящие Правила обязательны для персонала и 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. С правилами внутреннего распорядка организации здравоохранения пациенты могут ознакомиться без ограничений.

1.3 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом;
- 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

Правила внутреннего распорядка клиники находятся на информационной стойке у администратора.

1.2 Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. В клинике пациентам в соответствии с договором оказывается первичная медико-санитарная и специализированная помощь.

2.2. В клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном стоматологическом обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и

заболевания, угрожающие жизни или здоровью), оказывается первая медицинская помощь медперсоналом клиники в пределах имеющихся возможностей, проводится организация вызова бригады скорой медицинской помощи с последующим направлением в лечебное учреждение по профилю возникшего состояния.

2.4. Особенности внутреннего распорядка клиники при оказании амбулаторной медицинской помощи.

2.4.1. Прием пациентов, поступающих в клинику, проводится в кабинетах, где созданы все необходимые условия для своевременного осмотра, обследования и оказания медицинских услуг. При обращении в клинику пациент предоставляет направление от страховой компании (ДМС), либо медицинские услуги предоставляются пациенту по его инициативе.

2.4.2. Верхняя одежда оставляется в гардеробе.

2.4.3. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность.

В регистратуре при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о пациенте. В момент оформления амбулаторной карты, между пациентом и клиникой заключается договор об оказании платных медицинских услуг, так же пациент заполняет анкету о состоянии своего здоровья.

Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре.

Не допускается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.4.4. Прием пациентов осуществляется по предварительной записи.

Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам и медицинские манипуляции осуществляется:

- при непосредственном обращении;
- по телефону;

2.4.5. Информация о расписании работы врачей предоставляется пациенту сотрудниками регистратуры по первому запросу, без ограничений.

2.4.6. Непосредственно перед приемом врача пациент обязан обратиться в регистратуру.

2.4.7. Пациент подписывает информированное согласие на медицинское вмешательство, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.8. В случае отказа от медицинского вмешательства, пациент подписывает отказ в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».

2.4.9. Медицинская карта пациента после окончания лечения оформляется и сдается на хранение в медицинский архив клиники.

2.4.10. За нарушение режима и правил внутреннего распорядка клиники пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи, в соответствии со ст. 70 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;
- е) отказ от направления или несвоевременная явка на ВК.

3. Права и обязанности пациентов

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

3.1. При обращении за медицинской помощью и 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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача, при его согласии, с разрешения руководителя клиники (ее структурного подразделения);
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к 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 законодательными актами;
- 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;
- подачу в письменном виде своих предложений по совершенствованию деятельности клиники.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в клинике;
- бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- 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;

- выполнять медицинские предписания (прием лекарственных препаратов, режим, и в том числе рекомендуемую врачом диету);
- своевременно явиться на прием к врачу или на процедуру;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (обувать бахилы и оставлять верхнюю одежду в гардеробе);
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы пользования бытовыми коммуникациями (душ, санузел);
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

4.1. Споры, возникшие между пациентом и клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации, на основании п. 31,32 «Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

4.2. Защита прав потребителей осуществляется судом в соответствие со ст. 17. Закона РФ от 07.02.92 г. N 2300-I «О защите прав потребителей».

4.3. Защита прав пациента осуществляется в соответствие Федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5. Соблюдение врачебной тайны и порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.2. Врачам и всему персоналу клиники запрещается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

5.3. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента и в иных целях.

5.4. Пациент клиники имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания. А так же о методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.5. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту только лечащим врачом или заведующим отделением, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан», и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

5.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.8. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

6. Время работы клиники

6.1. Расписание работы подразделений и врачей клиники утверждается директором и предоставляется пациентам без ограничений по первой просьбе.

Часы работы клиники по ул. Ф. Энгельсп, д.30:

Будние дни	8-00-20-00
Выходные дни	10-00-18-00
Праздничные дни	10-00-16-00

Часы работы клиники по ул. Челюскинцев, д. 101Б, пом.4

Будние дни	9-00-21-00
Выходные дни	10-00-18-00
Праздничные дни	10-00-16-00

Клиники работают без перерывов и выходных

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

7.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются в соответствии Законом РФ «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 г. № 2300-1; Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. №1006 «Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО Стоматологическая клиника «Ваш Доктор»

7.2. Платные услуги предоставляются по ценам в соответствии с утвержденным прейскурантом.

7.3. Информация о платных видах медицинской помощи и услуг, оказываемых населению клиникой, а также порядок и условия их предоставления размещены на сайте и предоставляются пациенту по первому требованию работниками регистратуры.

Виды услуг:

- терапевтическая стоматология
- хирургическая стоматология
- ортопедическая стоматология
- детская стоматология
- ортодонтия
- стоматология общей практики
- косметология

7.4. Расчеты с пациентами за оказание медицинских услуг осуществляется через кассу с выдачей пациенту кассового чека, либо через расчеты со страховыми компаниями.

Нарушение Правил внутреннего распорядка, лечебно-охранительного, санитарно - противоэпидемиологического режимов и санитарно-гигиенических норм влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Директор

Дергунов В.В.