

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

ООО «МЕГА СТОМ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила) стоматологической клиники ООО «МЕГА СТОМ» (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов, распоряжений директора Клиники в соответствии с законодательством РФ. Правила определяют поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

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 и её структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4 Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в Клинику;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы клиники и её должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

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

Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте Клиники

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ КЛИНИКИ.

2.1. ООО «МЕГА СТОМ» является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь по профилю, Стоматология, согласно выданной лицензии Л041-01126-23/00889822 выдана 20.11.2023 Министерством Здравоохранения Краснодарского края.

2.2. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через колл-центр, регистраторов Клиники, посредством телефонной связи или мессенджеров,

непосредственно в клинике или через заявку, поданную на сайте клиники. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою ФИО и телефон.

2.3. Прием в Клинике ведется согласно режиму и графику работы специалистов указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. При первичном обращении необходимо явиться за 15 минут до назначенного времени для оформления медицинской карты, анкеты здоровья и другой документации.

2.4. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, для пациентов ДМС номер и дата полиса.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники хранится в регистратуре. Медицинская карта пациенту на руки не выдается, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.6. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники. Пациент может получить у регистраторов Клиники в устной форме, а также по телефону контактного центра +7 (989) 282-55-50.

2.8. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, и другая необходимая медицинская документация.

2.9. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со статьей 20 ФЗ N0323 от 21 ноября 2011 г «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.10. Клиника может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.11 При необходимости пройти дополнительное обследование, в том числе рентгенологическое и прочее, требующее предварительной подготовки, пациент получает рекомендации по подготовке к исследованию, информацию по особенностям проведения исследования, у лечащего врача в полном объеме.

2.12. Время, отведенное на прием Пациента в Клинике определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема может увеличиваться, т.к. врач участвует в оказании, экстренной помощи другому больному, о чем пациенты,

ожидающие приема, предупреждаются персоналом Клиники

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.

Основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента, являются:

- Конституция РФ
- Федеральный Закон «Об охране здоровья граждан Российской Федерации», (ФЗ N 323 от 21 ноября 2011 года)
- Положение закона РФ No 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями, вступающими в силу)

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;
- Информацию о результатах обследования, наличии заболеваний, 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом;
- Обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно - гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ (прекращение) от диагностической или лечебной процедуры. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса;
- Обращение с жалобой к должностным лицам клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, 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.

3.2. Пациент обязан

- Соблюдать режим работы Клиники;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Правила поведения в общественных местах;

- Соблюдать требования пожарной безопасности;
- Соблюдать противоэпидемический режим;
- Соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательность и вежливое отношение к другим пациентам;
- Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования наличия заболевания его диагнозе и прогнозе, в т.ч. в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;
- Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в т.ч. о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Бережно относиться к имуществу организации;
- При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- Соблюдать правила запрета курения в медучреждении и на прилегающей территории;
- Не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

Более подробно права и обязанности Клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг;

- 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 случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- нахождение в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ И ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. №59-ФЗ.

4.1. В случае нарушения прав пациента, Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к руководителю клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, или обратиться в письменном виде.

4.1. С жалобой или обращением можно обратиться к главному врачу Клиники. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием Ф.И.О., данные о месте жительства, контактный телефон.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством РФ.

4.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ.

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

4.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.6. Письменное обращение, поступившее в клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

4.7 Ответ, на письменное обращение поступившее в администрацию клиники,

направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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 главным врачом 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, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и 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 Порядок получения выписок утвержден в соответствии с утвержденной формой приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020г №789Н

- Для получения интересующих сведений пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте)
- Запрос составляется в свободной форме и должен содержать сведения о пациенте (законном представителе): ФИО; реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронном почты (при наличии): наименования запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них и период, за который пациент намерен их получить: сведения о способе получения запрашиваемых медицинских документов.
- В случае недостаточности в запросе сведений, необходимых для выдачи запрашиваемых документов, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.
- Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (30 суток).

График работы клиники:

Понедельник - Пятница: 9:00 - 20:00

Суббота - Воскресенье: 9:00 - 18:00

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

Прием граждан по обращениям, жалобам и т.п. проводит главный врач по понедельникам с 12:00 до 14:00 по предварительной записи.

Телефон +7 (989) 282-55-50, электронная почта megastom555@mail.ru

6. Законные представители

6.1 В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

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