

УТВЕРЖДЕНО:
Директор ООО «Денталюкс»
Хафизова Р.Р.
« 03 » 03 2016 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ДЕНТАЛЮКС»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «Денталюкс» (далее - Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов и распоряжений директора Клиники в соответствии с законодательством РФ. Правила определяют поведение Пациента в Клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе обследования и лечения.
- 1.2. Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с "Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями), а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. ООО «Денталюкс» оказывает амбулаторно-поликлинический прием по оказанию стоматологической помощи взрослому населению. Клиника оказывает платные стоматологические услуги, а также услуги рентгенодиагностики в стоматологии в соответствии с лицензией: ЛО-21-01-001059 от 11 апреля 2014 года.
- 1.4. Клиника НЕ участвует в системе ОМС (Обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи. Клиника участвует в реализации Программ ДМС (Добровольное медицинское страхование). Информацию о перечне страховых организаций, сотрудничающих с Клиникой по данному вопросу можно получить у администратора.
- 1.5. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту, оговариваются прейскурантом Клиники, действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле ресепшена.
- 1.6. График работы Клиники: пн-пт: 8.00 - 20.00; вых: 9.00-16.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директором.
- 1.7. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому директором. Информацию о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Клинике, можно получить у администратора учреждения.
- 1.8. Информация об образовании (послевузовском, дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации) специалистов, состоящих в штате Клиники, находится на информационной доске Клиники.
- 1.9. Работа Врачебной комиссии Клиники, организованной в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 05.05.2012 N 502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии организации" осуществляется еженедельно по утвержденному плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.
- 1.10. Врачебная Комиссия Клиника действует на основании Приказа №1/1 от 01 марта 2016 года.
- 1.11. Клиника обязана по требованию Пациента, оплатившего услуги выдать "Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ" установленной формы.
- 1.12. Клиника НЕ выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется посредством телефонной, факсимильной и иной связи. Телефон: 45-58-55. Эл.почта: dentalux@mail.ru

2.2. В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

2.3. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора Клиники набрать следующий номер:

- Если набор производится с городского номера телефону - **03**
- Если набор производится с мобильного телефона:
- МТС, Мегафон, Tele2, U-tel - **030**
- Билайн - **003**
- Скай-линк - **903**

2.4. При первичном обращении Пациента в Клинику с пациентом заключается договор на оказание платных стоматологических услуг, заводится амбулаторная карта стоматологического пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис в случае необходимости.

2.5. Пациенты по неотложным показаниям (болевой синдром, высокая температура и т.п.) принимаются без обязательного предварительного предъявления документов.

2.6. Амбулаторная карта стоматологического пациента является собственностью Клиники. Она хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее в ее архиве. По требованию Пациента Клиника предоставит копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

2.7. Лечащий врач назначается по выбору заместителя директора по медицинской части или пациента. В случае требования пациента о замене лечащего врача заместителя директора по медицинской части Клиники должен содействовать выбору другого врача. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

2.8. 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 условиях наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства;

3. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ
- Закон РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 29.09.2011)
- "Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан" (утв. ВС РФ 22.07.1993 N 5487-1, в ред. от 18.07.2011)

3.2. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

- 3) обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 6) сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, в соответствии настоящих Основ;
- 7) информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии настоящих Основ;
- 8) отказ от медицинского вмешательства в соответствии настоящих Основ;
- 9) получение информации о своих правах и обязанностях и состоянии своего здоровья в соответствии настоящих Основ, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 10) получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- 11) возмещение ущерба в соответствии настоящих Основ в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- 12) допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- 13) допуск к нему священнослужителя, а в больничном учреждении на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения.

3.11. Пациент обязан:

- 1) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- 2) соблюдать режим работы организации;
- 3) соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц Клиники и т.п.;
- 4) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах;
- 5) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 6) при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- 7) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- 8) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 9) бережно относиться к имуществу организации;
- 10) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- 11) оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.)
- 12) информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

3.12. 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 стоматологических услуг и в «Положение о порядке оказания платных медицинских услуг населению в ООО «Денталюкс». «Положение о порядке оказания платных медицинских услуг населению в ООО «Денталюкс» - являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в наглядной и доступной форме на информационном стенде Клиники.

4. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

- 4.1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
- 4.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю директора по медицинской части или директору Клиники. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение (претензия, заявление и прочее) подается в письменном виде и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
- 4.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи при помощи Врачебной Комиссии Клиники.
- 4.4. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества проведенного лечения при согласии на то Пациента.
- 4.5. Клиникой дается письменный ответ Пациенту в течение:
 - 10 дней со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинской услуги Клиники;
 - в разумный срок (в течение 30 дней) со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, не являющегося потребителем медицинской услуги Клиники;
- 4.6. Ответ выдается Пациенту на руки, что фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется ему по почте по адресу, указанному им в обращении.
- 4.7. В ответе содержится информация о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензионных жалоб путем подписания соглашения об урегулировании споров.

5. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ

5.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями 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 по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

3.3. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом, заместителем директора по медицинской части и иными должностными лицами Клиники, а также содержится в документации, предоставляемой Пациенту во время лечения

3.4. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента за исключением случаев, предусмотренных «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.5. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.6. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.7. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.8. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну, Клиника подтверждает конфиденциальность предоставляемой Пациенту информации. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.9. "Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные сведения:

- 1) в целях обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю;
- 2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- 3) по запросу органов дознания и следствия, прокурора и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством;
- 4) в случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией - до 16 лет) для информирования его родителей или законных представителей;
- 5) при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий;
- 6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.10. "Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" предусматривает права Пациента при обращении за медицинской помощью:

- 1) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- 2) выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;