

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг
ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее Пациентов) (далее - Правила) ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс» (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов, распоряжений генерального директора Клиники в соответствии 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. 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 выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

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: www.plus32.ru

1.6. В Клинике ведется круглосуточное видеонаблюдение, о чем сообщают информационные таблички.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. ООО «Стоматологическая клиника 32 плюс» является медицинской организацией, оказывающей платную амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь (при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико- санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико- санитарной помощи в амбулаторных условиях по: рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии профилактической; при оказании первичной специализированной медико- санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической;

при проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги):) при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи) согласно лицензии выданной Министерством здравоохранения и социального развития Чувашской Республики № ЛО-21-01-001425 от 14 марта 2016 года. 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 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике.

Телефоны для записи: +7(8352)43-05-71 , 8-919-662-32-32.

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. При первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год).

2.6. Медицинская карта стоматологического больного являются собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники. Медицинская карта переносится в кабинет медицинской сестрой. Пациент (его законный представитель) имеет право получить в доступной для него форме сведения, содержащейся в медицинской карте, в том числе выписку из нее, а также реализовать свое право на получение медицинской документации в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.

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

2.8. 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 администраторов в устной форме.

2.9. При первичном обращении Пациента в Клинику с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.10. Пациент, после получения информации о целях, методах оказания медицинской помощи, вариантах медицинских вмешательств и их последствий, плана лечения должен дать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и подписать соответствующие документы. Без подписания данных документов Клиника не может оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.11. 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.

2.12 Для формирования о обработки персональных данных при оказании пациенту медицинской помощи, Клиника запрашивает у пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан» «Согласие на обработку и хранение персональных данных»

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи регламентируются :

- Конституцией РФ
- Законом РФ № 2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изм. и доп.)
- Федеральным Законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- другими нормативно- правовыми документами.

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 6) получение информации о фамилии, имени, отчестве должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 11) выбор лиц, в котором в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 12) предоставление Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 13) непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов;
- 14) получение на основании письменного заявления, отражающих его состояние здоровья медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

15) получение медицинских услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;

3.2.1. 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.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. 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.

3.2.4. При отказе Пациента от диагностических или лечебных процедур, лечащий врач обязан разъяснить пациенту, каким образом отказ может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.5. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.6. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

3.3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья и принимать меры к его укреплению;

3.3.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.3.3. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

3.3.4. Находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности.

Соблюдать следующие Правила поведения пациента в Клинике:

3.3.5. Проявлять в общении с медицинскими работниками и иными пациентами такт и уважение, быть выдержанным и доброжелательным;

3.3.6. Не приходить к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении;

- 3.3.7.** Своевременно приходить на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 3.3.8.** Приходить на лечение и диспансерные осмотры в установленное и согласованное в врачом время;
- 3.3.9.** Сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 3.3.10.** Информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- 3.3.11.** Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- 3.3.12.** Своевременно и неукоснительно выполнять все указания врача;
- 3.3.13.** Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- 3.3.14.** Не предпринимать никаких действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники.
- 3.3.15.** Соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах
- 3.3.16.** Посещать клинику в соответствии с установленным графиком его работы;
- 3.3.17.** Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
- 3.3.18.** Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи
- 3.3.19.** Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- 3.3.20.** При первом посещении клиники пациенту необходимо предъявить паспорт (при его отсутствии — другой документ, удостоверяющий личность). Это необходимо для заключения договорных отношений в соответствии с требованиями Российского законодательства, а также подтверждения правомерности этих отношений. При первичном обращении пациенту необходимо прийти в Клинику за 30 минут до начала приема у врача. В течение этого периода времени у него будет возможность ознакомиться с условиями Договора и другими документами клиники. Несвоевременный приход пациента является нарушением договорных отношений и основанием для врача перенести лечебное мероприятие на новый срок.
- 3.3.21** Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности и иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях си служебных помещениях запрещается:
- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое, и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя, либо их применение может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки вещевые мешки, чемоданы, корзины);
 - находится в служебных помещениях клиники без разрешения;
 - потреблять пищу в коридорах и других помещениях клиники;

- курить на крыльце и в помещении клиники;
- играть в азартные игры в помещении клиники и на ее территории;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления
- изымать какие либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находится в помещениях клиники в иных коммерческих целях;

3.4. 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.

3.5. 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:

- 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.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.

4.2. 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.

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

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

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.)

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан или направить обращение (жалобу) в письменном виде в адрес клиники.

5.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр — главному врачу, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

5.4. 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.

5.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. В соответствии с Приказом №425н от 29.06.2016г.

6.1. В соответствии с данным порядком представление оригиналов медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента предоставляется по письменному запросу.

6.2. Запрос должен содержать:

- а) фамилию, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилию, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

6.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется руководителем Клиники или уполномоченным заместителем руководителя

6.4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией (далее - помещение для ознакомления с медицинской документацией).

6.5. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

6.6. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

6.7. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается руководителем Клиники с учетом графика работы Клиники и медицинских работников.

6.8. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Клинике письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации

6.9. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

7. График работы клиники и ее должностных лиц

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

7.2. График работы Клиники: понедельник-пятница: 08.00 - 20.00; суббота: 08.00-14.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом генерального директора.

7.3. Режим работы клиники утверждается генеральным директором.

8. Законные представители

8.1. 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 по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

.