

Утверждаю

Директор ООО «ДенталКлуб»

Соколова О.В.

03 июня 2019 года



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг в Обществе с ограниченной ответственностью «ДенталКлуб» являются организационно-правовым документом для пациентов и разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей» (далее - Правила). Правила внутреннего распорядка – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в стоматологическую клинику «ДенталКлуб» (далее - Клиника), его права и обязанности, правила поведения в Клинике, осуществление выдачи копий медицинской документации и/или выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью. Настоящие Правила обязательны к выполнению для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Настоящие Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, включая создание наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
1. Общие положения
 2. Порядок обращения пациента в ООО «ДенталКлуб»
 3. Порядок врачебных действий при обращении пациента в ООО «ДенталКлуб»
 4. Права и обязанности пациента
 5. Правила поведения пациентов и их законных представителей в Клинике
 6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом
 7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента
 8. Порядок предоставления пациенту либо законному представителю документов, отражающих состояние здоровья пациента
 9. Заключительные положения

1.3 правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих лечение в Клинике.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «ДенталКлуб»

- 2.1. В ООО «ДенталКлуб» оказывается амбулаторная медицинская помощь.
- 2.2. Предварительная запись пациента на прием к врачу осуществляется посредством обращения в Клинику либо по телефону. Запись проводится на время, удобное для пациента.
- 2.3. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается к администратору Клиники, обеспечивающему регистрацию пациентов на прием к врачу.
- 2.4. Прием пациентов врачами Клиники проводится согласно расписанию. Расписание приема врачей нужно уточнять у администратора.
- 2.5. Прием пациентов по экстренным случаям, осуществляется без предварительной записи.
- 2.6. При входе в Клинику пациент обязан одеть бахилы и снять верхнюю одежду.
- 2.7. Вход в верхней одежде в лечебные кабинеты запрещен.
- 2.8. При обращении пациента в Клинику заводится медицинская карта, для оформления которой Пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства, дату рождения, контактный телефон, данные о хронических заболеваниях, о выявленных аллергических реакциях;
- 2.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента по телефону, указанному в медицинской карте.
- 2.10. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Клинику по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.11. Пациент входит в кабинет врача по приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.
- 2.12. В кабинете врача пациент должен отключить мобильный телефон.
- 2.13. Администратор и врачи ООО «ДенталКлуб» вправе отказать пациенту в плановом приеме в случае опоздания Пациента более чем на 15 минут и перенести оказание услуг на другое время.
- 2.14. Телефонные переговоры Пациента с лечащим врачом организуются администратором только при наличии у врача времени, свободного от приема других пациентов.

3. ПОРЯДОК ВРАЧЕБНЫХ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ОБРАЩЕНИИ ПАЦИЕНТА В ООО «ДенталКлуб»

- 3.1. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента.
- 3.2. Предоставляет информацию о состоянии здоровья пациента.

3.3. Предоставляет пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения.

3.4. При необходимости приглашает или направляет на консультации к врачам-специалистам, созывает консилиум врачей.

3.5. Рекомендации консультантов реализуются только по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи.

3.6. Лечащий врач по согласованию с директором клиники может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих правил поведения и иных законных требований.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

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

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

4.1.2. Получении информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

4.1.3. Обследовании и лечении в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

4.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;

4.1.5. Выбор лечащего врача;

4.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;

4.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

4.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, а также в контролирующие и / или надзирающие органы или в суд.

4.1.9. Сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

4.1.10. Получении в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а так же на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

4.2.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

4.2.3. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а так же уважать права других пациентов;

4.2.4. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.

4.2.5. Своевременно и точно выполнять медицинское предписание и рекомендации лечащего врача;

4.2.6. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.7. Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациента Клиники;

4.2.8. Бережно относиться к имуществу Учреждения;

4.2.9. Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ) и правила пожарной безопасности.

4.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «ДенталКлуб»

5.1. Категорически запрещается:

- курение на входной лестнице (крыльце), а так же в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми, иными действиями мешать другим посетителям и сотрудникам Клиники;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- нахождение лиц в состоянии алкогольного и наркотического опьянения. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев) при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского

персонала, а также нахождении пациента в алкогольном или наркотическом опьянении;

-нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

-пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается: проносить в здания 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 (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

-находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;

-употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

-играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;

-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;

-производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации клиники;

-выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиник в иных коммерческих целях;

-находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;

-запрещается доступ в здание и помещения клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

5.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

5.3. персонал Клиники имеет право удалить пациента из Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается в письменном виде администратору и передается на рассмотрение генеральному директору ООО «ДенталКлуб» либо главному врачу Клиники. Претензия (жалоба) может быть направлена в электронном виде на e-mail:dental.klab@bk.ru. С жалобой возможно лично обратиться к директору ООО «ДенталКлуб» согласно графику приема граждан руководителем организации. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона и иные данные для связи. На анонимные обращения ответ не дается.

6.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течении 10 дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную в электронном виде, ответ направляется по электронному адресу, указанному пациентом.

6.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения.

Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличия 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.

7.2. У лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному

5.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в холле. Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено.

5.3. персонал Клиники имеет право удалить пациента из Клиники в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТОМ

6.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается в письменном виде администратору и передается на рассмотрение генеральному директору ООО «ДенталКлуб» либо главному врачу Клиники. Претензия (жалоба) может быть направлена в электронном виде на e-mail:dental.klab@bk.ru. С жалобой возможно лично обратиться к директору ООО «ДенталКлуб» согласно графику приема граждан руководителем организации. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона и иные данные для связи. На анонимные обращения ответ не дается.

6.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течении 10 дней с момента ее получения. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), направленную в электронном виде, ответ направляется по электронному адресу, указанному пациентом.

6.3. Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения.

Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличия 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.

7.2. У лиц, признанным в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному

представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

7.5. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

7.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПАЦИЕНТУ ЛИБО ЗАКОННОМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ ДОКУМЕНТОВ, ОТРАЖАЮЩИХ СОСТОЯНИЕ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

8.1. медицинская карта пациента является юридическим документом, подтверждающим лечение пациента в ООО «ДенталКлуб» и является собственностью стоматологической клиники.

8.2. Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы.

8.3. На основании письменного заявления пациента или законного представителя, ему может быть выдана выписка из медицинской карты, заверенная копия медицинской карты, копии визиографических снимков.

8.4. На основании письменного запроса, пациент имеет право ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении для ознакомления с медицинской документацией, согласно утвержденному графику работы помещения для ознакомления с оригиналами медицинской документации. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 30 дней.

8.5. Пациентам либо законным представителям запрещено извлекать отдельные листы, рвать, портить, иным образом исказить информацию в оригиналах медицинской документации, выносить из Клиники оригиналы медицинских карт,

9. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1. Настоящие правила обладают одинаковой юридической силой для всех без исключения лиц, пользующихся услугами клиники.

9.2. Общество с ограниченной ответственностью «ДенталКлуб», а также посетители, пациенты и / или законные представители, несут обязательства по соблюдению Правил внутреннего распорядка клиники.