

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей стоматологической клиники ООО «ВАША УЛЫБКА»

1. Общие положения.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее - Правила) ООО «ВАША УЛЫБКА» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациентов и посетителей, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (или его законным представителем) и ООО «ВАША УЛЫБКА» (далее - Клиника).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями ООО «ВАША УЛЫБКА» и в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего качества.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «ВАША УЛЫБКА». При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.4. Настоящие Правила включают:

порядок обращения пациентов в Клинику и оказания медицинской помощи;

правила поведения пациентов и посетителей на территории Клиники, права и обязанности пациента в сфере охраны здоровья;

порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
режим и график работы Клиники и ее должностных лиц;
порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его

законным представителем) и ООО «ВАША УЛЫБКА»;
информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их

оказания;

ответственность за нарушение Правил.

1.5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления в доступном для

посетителей месте на постоянно действующем информационном модуле (стойке, стенде), в информационных папках регистратур в холле Клиники.

2. Основные понятия и термины, используемые в настоящих правилах.

2.1. ООО «ВАША УЛЫБКА» оказывает медицинские услуги на основании уведомления, выданной Министерством здравоохранения Республики Крым.

2.2. Медицинская услуга — мероприятие или комплекс мероприятий, направленных на профилактику заболеваний, их диагностику, имеющее самостоятельное законченное значение и определённую стоимость.

2.3. Диагностика - комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний.

2.4. Пациент – лицо, получающее консультативно-диагностическую помощь, подвергающееся медицинскому наблюдению по поводу какого-либо заболевания, нарушения здоровья и жизнедеятельности, а также пользующееся медицинскими услугами независимо от наличия у него заболевания.

2.7. Посетителем ООО «ВАША УЛЫБКА» признается любое физическое лицо, временно находящееся в помещении стоматологической клиники по адресу: 295017, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Киевская, д. 71 для которого ООО «ВАША УЛЫБКА» не является местом работы.

2.6. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться в помещениях Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов или педагогов (других сопровождающих их лиц).

3. Порядок обращения пациентов в Клиника и оказания медицинской помощи.

3.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь для граждан и организаций непосредственно в Клинике на платной основе.

3.2. Пациент, ранее получавший медицинскую помощь в другом лечебном учреждении, может проходить диагностику в ООО «ВАША УЛЫБКА».

3.3. Организация предварительной записи на прием, консультацию, обследование к ООО «ВАША УЛЫБКА» пациентов осуществляется:

3.3.1. При непосредственном личном обращении в регистратуру Клиники;

3.3.2. По телефону регистратуры: (3652) 77-20-47, моб.: +7 (978) 888-20- 48.

3.4. При первичном обращении в регистратуру Клиники для получения медицинской помощи необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.5. Прием пациентов в возрасте до 15 лет осуществляется с письменного согласия родителя или иного законного представителя лица, установленного частью 2 статьи 54 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.6. В регистратуре Клиники при первичном обращении пациента оформляется договор на оказание платных медицинских услуг, первичная медицинская документация, в том числе медицинская карта, которая является основным медицинским документом долгосрочного ведения, имеющим юридически значимую силу и носящим служебный характер.

3.7. Медицинская карта является собственностью Клиники и должна храниться в картотеке регистратуры в течение 5 лет со дня последнего обращения в Клиника. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в клиника медицинским работником.

3.8. Не допускается самовольный вынос Медицинской карты без письменного согласования с ООО «ВАША УЛЫБКА», хранение на дому, передача ее в другие медицинские учреждения, третьим лицам, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.9. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное ООО «ВАША УЛЫБКА».

3.10. Пациент ожидает время приема в холле Клиники, проходит только по приглашению врача.

3.11. При задержке планового приема врачом более чем на 30 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день.

3.12. При состоянии здоровья гражданина, требующем оказания медицинской помощи в экстренной форме, при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, осмотр гражданина и диагностические мероприятия осуществляются незамедлительно.

3.13. ООО «ВАША УЛЫБКА»:

- организует в условиях психологического комфорта своевременное и квалифицированное обследование пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам;

- может отказаться от наблюдения за пациентом, если отказ непосредственно не угрожает жизни самого пациента или здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний или настоящих Правил.

3.14. Пациент (или его законный представитель) при обращении к врачу обязан сообщить всю информацию, необходимую для проведения диагностических мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

3.15. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные врачом.

3.16. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи и неотъемлемой частью Медицинской карты и договора на оказание платных медицинских услуг.

3.17. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики пациент (или его законный представитель) немедленно информирует об этом врача.

3.18. Пациент не вправе вмешиваться в действия врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.19. Нахождение сопровождающих лиц в Клинике врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в Клинике врача только с разрешения врача и при условии выполнения всех его указаний.

3.20. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом.

3.21. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций.

4. Правила поведения пациентов и посетителей на территории Клиники ультразвуковой диагностики. Права и обязанности пациентов.

4.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

4.2. 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 врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- обжалование применяемых методов обследования;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой 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 сведениях, полученных при обследовании, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение справки о стоимости медицинской помощи.

4.3. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- представлять врачу 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 врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать настоящие Правила.

4.4. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного

порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в 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 без разрешения ООО «ВАША УЛЫБКА»;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- нарушать правила запрета курения в медицинских учреждениях (курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории Клиники);
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из Медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;

- нарушать санитарно-гигиенические нормы;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви; - оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;
- пользоваться служебным телефоном;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений Клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;

- посещать Клиника с домашними животными;

- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Клиники;

- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами (посетителями) только в письменной форме;

- пользоваться во время процедуры мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

- портить мебель и предметы интерьера.

4.5. Пациенты и посетители на территории и в помещениях Клиники обязаны:

- соблюдать правила поведения пациента;

- проявлять в общении такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;

- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клинике;
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: производить сбор пищевых и бытовых отходов в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость, при входе надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- при наличии признаков тугоухости использовать исправный слуховой аппарат в общении с медицинским персоналом;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Клиники.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

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

5.2. Информация должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе, методах обследования, связанном с ними риске.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента не может быть предоставлена против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, 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.

5.4. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных 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 (супруге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья производится соответствующая запись в его Медицинской карте. Письменная информация о состоянии здоровья гражданина в исследованной области предоставляется ему или его законному представителю в течение 10 дней со дня поступления личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

5.6. Информация, содержащаяся в Медицинской карте, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6. Режим и график работы Клиники.

6.1. График работы Клиники устанавливается ООО «ВАША УЛЫБКА» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Клиники определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам.

7. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (или его законным представителем) и Клиникой.

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

7.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к ООО «ВАША УЛЫБКА» в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских услуг решаются ООО «ВАША УЛЫБКА».

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

7.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале «Регистрации обращений граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.6. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент (или его законный представитель) может оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

7.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

7.8. Письменное обращение, поступившее в ООО «ВАША УЛЫБКА», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

7.9. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

7.10. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ООО «ВАША УЛЫБКА», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

8.1. Платные медицинские услуги, а также порядок и условия их предоставления установлены в соответствии со статьей 84 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами, организационными распорядительными документами Российской Федерации, регламентирующими деятельность лечебных учреждений по организации платных медицинских услуг.

8.2. ООО «ВАША УЛЫБКА» обязано обеспечивать граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

8.3. Платные медицинские услуги в Клинике оказываются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан только:

- при согласии гражданина, который должен быть предварительно уведомлен в понятной и доступной форме;

- при наличии информированного добровольного согласия на предоставление платных медицинских услуг, которые оформляются в Медицинской карте

пациента и договоре на оказание платных медицинских услуг. Без согласия пациента (заказчика) исполнитель (ООО «ВАША УЛЫБКА») не вправе предоставлять медицинские услуги на платной основе.

8.5. Пациент, пользующийся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, непосредственно участвующих в оказании платных услуг.

8.6. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта оказания медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента (потребителя) в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

8.7. При получении платных услуг отношения между пациентом (заказчиком) и исполнителем (ООО «ВАША УЛЫБКА») оформляются Договором на оказание платных медицинских услуг (далее - Договор). Договор составляется в 2 экземплярах, один из которых находится у ООО «ВАША УЛЫБКА», второй – у пациента (заказчика). В случае, если заказчиком является юридическое лицо, Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у ООО «ВАША УЛЫБКА», второй - у пациента, третий - у заказчика.

8.8. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется первичная медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту (заказчику), по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.

8.9. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг. Стоимость медицинских услуг, предоставляемых по Договору определяется действующим на момент их предоставления «Прейскурантом платных медицинских услуг» Клиники, с которым пациент (заказчик) имел возможность ознакомиться при обсуждении условий Договора.

8.10. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению Клиникой, а также порядок и условия их предоставления населению размещены на постоянно действующих информационных стендах в регистратуре и на официальном сайте ООО «ВАША УЛЫБКА».

8.11. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

9. Ответственность за нарушение правил.

9.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.