

«Утверждаю»

Генеральный директор ООО «ДС»

_____ Козаева С.В.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «ДС»

ООО «ДС» оказывает платные стоматологические услуги, а также услуги по заключенным договорам Добровольного Медицинского Страхования.

Благодарим Вас за выбор нашей клиники. Весь наш коллектив приложит максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь.

Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более комфортно и организованно, просим Вас ознакомиться с «Правилами внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» (далее – «Правила»), принятыми в нашей клинике.

«Правила» - это организационно-правовой документ, регламентирующий, в соответствии с действующим законодательством, поведение пациентов и посетителей нашей клиники, а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (ООО «ДС») в целях реализации прав пациента и создания наиболее благоприятных условий для получения пациентом квалифицированной медицинской помощи.

Настоящие «Правила» обязательны для персонала, пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

Убедительно просим Вас соблюдать настоящие «Правила». Только при полном взаимопонимании, сотрудничестве и доверии между Вами и медицинским персоналом клиники возможно достижение положительных результатов в лечении.

«Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей» включают в себя следующие разделы:

- Порядок обращения пациентов в ООО «ДС»;

- Порядок оказания стоматологических услуг;
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения споров между пациентом (его представителем) и ООО «ДС»;
- Законные представители;
- Разглашение конфиденциальных сведений без согласия пациента или его законного представителя;
- Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента

1. Порядок обращения пациентов в ООО «ДС».

1. Приём пациентов осуществляется в порядке предварительной записи как при непосредственном обращении в клинику, так и по телефону: 777-02-05.
Пациенты с полисом ДМС записываются на прием по телефону +7(962) 686-03-08, либо через колл-центр своей страховой компании.
2. При записи на плановый приём пациент обязан предоставить номер контактного телефона и адрес электронной почты для обратной связи в целях информирования о предстоящем приеме или непредвиденном изменении даты и времени приёма (болезнь врача, технические сбои в работе клиники).
3. Пациенты с острой болью принимаются в день обращения без предварительной записи первым освободившимся от приема специалистом.
4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора набрать номер – «03».
5. При обращении в клинику пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством РФ, страховой полис ДМС (при наличии).
6. Для оформления необходимых медицинских документов пациент должен являться в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

7. При первичном посещении клиники администратор оформляет медицинскую карту амбулаторного больного по установленной форме, в которую заносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес по месту регистрации и фактическому месту проживания, серия и номер паспорта, данные страхового полиса ДМС (при наличии), место работы, должность, номер контактного телефона, адрес электронной почты.
8. Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, дает согласие на обработку персональных данных, заполняет Договор на предоставление платных медицинских услуг в 2-х экземплярах.
9. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО «ДС». По письменному заявлению пациента, ООО «ДС» предоставит выписку из медицинской карты.
10. Пациент ожидает приема в холле клиники. В кабинет проходит по приглашению медицинской сестры или врача.
11. В случае неявки на прием пациент обязан предупредить сотрудников клиники не менее чем за 24 часа.
12. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую дату.
13. В случае отсутствия врача по уважительной причине (болезнь, пр.), администратор клиники предпринимает все меры по уведомлению пациента о невозможности его приема в назначенное время, и предоставлении пациенту удобного времени и даты приема или организации приема у другого специалиста.
14. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным причинам, не зависящим от лечащего врача, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.
15. Пациентам предоставляется возможность ознакомиться с действующим законодательством РФ.
16. Пациент предупрежден, что в целях безопасности в клинике ведется видеонаблюдение.

II. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

1. Пациент обязан сообщить лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения дальнейших диагностических и лечебных мероприятий, а также о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.), необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
3. До начала лечения пациенту в доступной форме предоставляется полная информация по всем возможным, в зависимости от состояния его здоровья, методам лечения, включая альтернативные.
После чего пациент подписывает «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство». Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся необходимая информация в доступной, понятной для него форме, также ему понятен план, объём лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.
4. В случаях экстренных и неотложных состояний, объём вмешательства определяется врачом и оказывается без взимания платы с пациента.
5. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования, лечения и консультаций у смежных специалистов, в медицинской карте делается запись о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (представителя) и лечащего врача.
6. Через полгода после проведенного лечения рекомендуется явка для профилактического осмотра.

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

Пациент имеет право:

1. На охрану здоровья и медицинскую помощь.
2. На уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
3. На выбор врача и выбор медицинской организации.
4. На лечение, профилактику, диагностику, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. На получение консультаций врачей-специалистов.
6. На облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.

7. На получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии здоровья, выборе лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти.
8. На защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
9. На отказ от медицинского вмешательства.
10. На возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
11. На привлечение адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
12. При появлении жалоб на состояние здоровья после проведенного стоматологического лечения обратиться в клинику для консультации с лечащим врачом.

Пациент обязан:

1. Соблюдать правила поведения в общественных местах, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам клиники.
2. Не посещать клинику в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
3. Соблюдать правила пожарной безопасности.
4. При обнаружении пожара, посторонних предметов и иных ситуациях, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору клиники.
5. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты осуществляется в сменной обуви или бахилах, верхняя одежда оставляется в гардеробе).
6. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
7. Бережно относиться к имуществу клиники.
8. Уважительно относиться к другим пациентам, пропускать без очереди лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
9. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить за сутки администратора клиники.
10. Не выносить из клиники документы, полученные для ознакомления.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ (ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) И ООО «ДС».

1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство проходить стадию досудебного урегулирования и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.

2. В случае возникновения спорной ситуации, пациент (его законный представитель) имеет право обратиться непосредственно к главному врачу. 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, во время личного приема. В противном случае, претензия подается в письменном или электронном виде на имя генерального директора ООО «ДС» и регистрируется в «Журнале регистрации входящей документации».
3. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней. Результаты рассмотрения будут сообщены в письменном или электронном виде по адресу, указанному в претензии.
4. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «ДС» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги.

V. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ.

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, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).
2. Кроме законных представителей в правовой системе РФ определён второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК.

VI. РАЗГЛАШЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНЫХ СВЕДЕНИЙ БЕЗ СОГЛАСИЯ ПАЦИЕНТА ИЛИ ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ.

Статья 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. № 323 предусматривает случаи, при которых ООО «ДС» имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные сведения:

1. В целях проведения медицинского 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, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством.

4. В случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей.
5. В целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.
6. В целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба.
7. В целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания.
8. При обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9. В целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

VII. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя, с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

1. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в клинике.

2. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

3. Основаниями для ознакомления пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, с медицинской документацией, является поступление в клинику запроса, в том числе в электронной форме, пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

4. Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество пациента;
- б) фамилия, имя и отчество законного представителя пациента либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка;

- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- д) реквизиты документа, подтверждающего полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- е) период оказания пациенту медицинской помощи в клинике, за который пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, желает ознакомиться с медицинской документацией;
- ж) почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- з) номер контактного телефона.

5. Письменный запрос направляется по почте либо доставляется нарочно в клинику. Письменный запрос в электронной форме направляется на электронный адрес клиники.

6. Поступивший письменный запрос, в том числе в электронной форме, в течение рабочего дня регистрируется в клинике. В течение рабочего дня после регистрации письменного запроса сотрудник клиники доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона либо по электронной почте, уведомляет лицо, направившее письменный запрос, о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса.

7. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом или уполномоченным представителем клиники.

В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, информируется доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона либо по электронной почте, сотрудником клиники о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учетом графика работы клиники, а также о месте в медицинской организации, в котором будет происходить ознакомление.

Максимальный срок ожидания пациентом, его законным представителем либо лицом, указанным в пункте 2 настоящего Порядка, предоставления возможности для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

8. Ознакомление пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, с медицинской документацией осуществляется в помещении клиники в присутствии работника, ответственного за выдачу медицинской документации для ознакомления, с учетом графика работы клиники.

9. Перед передачей пациенту, его законному представителю либо лицу, указанному в пункте 2 настоящего Порядка, для ознакомления оригинала медицинской документации до сведения указанного лица в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией. В процессе ознакомления с медицинской документацией пациент, его законный представитель либо лицо, указанное в пункте 2 настоящего Порядка, вправе выписывать любые сведения и в любом объеме, снимать копии с медицинской документации, в том числе с помощью технических средств.

10. В медицинскую документацию пациента вносятся сведения об ознакомлении пациента, его законного представителя либо лица, указанного в пункте 2 настоящего Порядка, с данной медицинской документацией, с указанием даты поступления письменного запроса, даты ознакомления, фамилии, имени, отчества ознакомившегося лица, а также фамилии, имени, отчества и должности сотрудника клиники, зафиксировавшего факт ознакомления, с проставлением подписи указанного сотрудника.