

Утверждаю:
Директор ООО «Салус»
Павловская Е.Н.
«09» января 2017 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ООО «Салус»

1. Общие положения

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется Правилами внутреннего распорядка и поведения для пациентов, утвержденными приказом директора ООО «Салус» (далее – медицинская организация).

1.2. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в медицинскую организацию;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинской организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- График работы медицинской организации и должностных лиц;
- Информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка и поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Салус».

1.4. Правила внутреннего распорядка и поведения пациентов должны находиться в доступном для ознакомления пациентов месте (уголок потребителя, информационные стенды).

1.5. Отношения между медицинской организацией и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.

1.6. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка и поведения пациентов (далее - правила), несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. Порядок обращения пациентов в медицинскую организацию

2.1. В целях оказания медицинской помощи взрослому населению Республики Марий Эл при стоматологических заболеваниях в амбулаторных условиях медицинская организация оказывает медицинские услуги пациентам на платной основе. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством РФ.

2.2. При внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента и требующих безотлагательного медицинского вмешательства (оказание экстренной медицинской помощи), необходимо обращение в службу скорой медицинской помощи.

2.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру ООО «Салус», непосредственно или по телефону (8362) 72-60-67 с 8.00 до 20.00. Неотложная медицинская помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях в выходные и праздничные дни, а также в вечернее и ночное время осуществляется согласно графику работы медицинской организации и

графикам работы медицинского персонала ГБУ РМЭ «Стоматологическая поликлиника г.Йошкар-Олы», расположенной по адресу: РМЭ, г.Йошкар-Ола, ул. Советская 130а.

2.4. Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача пациент обязан предъявить в регистратуре медицинской организации действующий полис медицинского ДМС (если пациент идёт на приём в рамках программ ДМС) и документ, удостоверяющий личность. В регистратуре при первичном обращении пациента администратор оформляет медицинскую карту стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт), серия и номер паспорта, серия и номер полиса медицинского страхования, место работы и должность.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а в кабинеты ее доставляет медицинская сестра. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации. По письменному заявлению на имя директора пациенту выдается копия медицинской карты, которая заверяется директором или его заместителем, о чем делается соответствующая запись в медицинской карте стоматологического больного.

2.7. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.

Время ожидания приема составляет не более 15 минут от времени, на которое записан пациент, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании неотложной (экстренной) медицинской помощи другому пациенту или проводит осмотр тяжелого больного.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения директором и его заместителями пациент может получить у администратора в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в вестибюле клиники, Уголке потребителя.

3. Права и обязанности пациентов

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

3.1. При обращении за медицинской стоматологической 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 его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- Обследование, лечение и нахождение в медицинской организации в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- Перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя медицинской организации (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- Обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- Проведение по его просьбе консилиума;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ от оказания (прекращение) медицинской стоматологической помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;

- Обращение с жалобой к должностным лицам медицинской организации, в которой ему оказывается медицинская стоматологическая помощь, а также 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 сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- Получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования, а также платных услуг в соответствии программами ДМС;
- Получение информации о своих правах и обязанностях;
- Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи;
- Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

3.2. Пациент обязан:

- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Бережно обращаться с мебелью, инвентарем, оборудованием, имуществом медицинской организации;
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской стоматологической помощи, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, не препятствовать внеочередному приему лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- Представлять лицу, оказывающему медицинскую стоматологическую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Строго соблюдать медицинские предписания лечащего врача относительно приема лекарственных средств, режима (в т.ч. в случаях временной нетрудоспособности), диеты;
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской стоматологической помощи;
- Выполнять условия заключенного между ним и медицинской организацией договора на оказание платных медицинских услуг;
- Соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинской организации (рекомендуется входить в отделения в сменной обуви или багилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- Соблюдать требования законодательства о запрещении курения табака и употреблении спиртных напитков в медицинских организациях.

Основанием для отказа в предоставлении стоматологической услуги является:

1. Состояние пациента, унижающее человеческое достоинство (состояние алкогольного, наркотического, токсического опьянения) (за исключением случаев экстренной медицинской помощи).
2. Предоставление подложных документов, документов с признаками подделки (за исключением неотложной и экстренной медицинской помощи).
3. Не предоставление паспорта при получении услуги в рамках Программы государственных гарантий (за исключением неотложной и экстренной медицинской помощи).

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и медицинской организацией

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

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «Салус» или представить обращение в письменном виде. Разногласия по вопросу качества оказания медицинских стоматологических услуг разрешает врачебная комиссия медицинской организации.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации устных обращений граждан в ООО «Салус». 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 вышеуказанном журнале. В остальных случаях предоставляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица медицинской организации, гражданину предоставляются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин 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 должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Время рассмотрения письменного обращения, поступившего в администрацию медицинской организации, до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию медицинской организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами медицинской организации. 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 в устной и письменной форме сообщается членам его семьи только с согласия пациента.

5.2. В отношении 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 (-ге), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

5.3. Письменная информация о состоянии стоматологического здоровья гражданина предоставляется ему или его законному представителю в течение 15 дней со дня поступления в медицинскую организацию личного письменного заявления гражданина или его законного представителя.

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

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

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

6.1. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом в течение 10 рабочих дней и заверяются печатью ООО «Салус».

7. График работы медицинской организации и должностных лиц

7.1. График работы медицинской организации и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Салус» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы медицинской организации и должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала медицинской организации. Графики работы утверждаются директором, размещены в структурных подразделениях медицинской организации и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

7.4. Прием населения (пациентов и их родственников) директором или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора, в административной части медицинской организации и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

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

8.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо на иных условиях, определенных законодательством РФ. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», которые размещены в Уголке потребителя и на странице медицинской организации в сети «Интернет».

8.3. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

8.4. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные медицинские услуги.

8.5. При оказании пациенту платных услуг врачом в установленном порядке заполняется медицинская документация. После оказания платной услуги пациенту, по его желанию, выдаётся медицинское заключение установленной формы.