

УТВЕРЖДАЮ

Приложение №1 к приказу №10-23от 01.09.2023г.

Генеральный директор

ООО «СВОИ ЛЮДИ»

_____ Иванова Е.В.

Правила внутреннего распорядка для пациентов стоматологической клиники ООО «СВОИ ЛЮДИ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим нормы поведения пациента в стоматологической клинике ООО «СВОИ ЛЮДИ» (далее по тексту – «Стоматология»), при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей Стоматологии.
- 1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Кодексом РФ об административных правонарушениях, Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ №736 от 11.05.2023г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг"), иными нормативно-правовыми актами.
- 1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Стоматологии.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 2.1. Стоматология оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).
- 2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Стоматологии, является врач определенной стоматологической специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.
- 2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или администратором регистратуры по согласованию с пациентом.
- 2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.
- 2.5. Лечащий врач по согласованию с Главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения), или настоящих Правил.
- 2.6. Медицинские услуги оказываются на платной основе, на основании Прейскуранта Стоматологии, действующего на момент оказания услуг пациенту.
- 2.7. Стоматология не оказывает стоматологические услуги по медицинским полюсам ДМС и ОМС.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

- 3.1. Стоматология работает с 9⁰⁰ до 21⁰⁰ часа в будние дни и субботы. Воскресенье – ВЫХОДНОЙ ДЕНЬ.
- 3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.
- 3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому Главным врачом Стоматологии.
- 3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на информационном стенде, расположенном в холле, а также на сайте Стоматологии в сети Интернет.
- 3.5. В случае временного приостановления деятельности Стоматологии для проведения, санитарных, ремонтных и иных мероприятий информация о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность Стоматологии будет приостановлена, размещается на сайте Стоматологии в сети Интернет, а также на информационных стендах Стоматологии на видном месте.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

- 4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7(495)587-27-07, +7(917)551-25-52.
- 4.2. При первичном обращении в Стоматологию Пациент должен предъявить документа, удостоверяющий личность.
- 4.3. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.
- 4.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.
- 4.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

5.1. При обращении в Стоматологию Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
 - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
 - отказ от медицинского вмешательства;
 - возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
 - получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
 - в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (ли его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к Главному врачу и Генеральному директору Стоматологии;
 - получении информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема населения главным врачом, генеральным директором в регистратуре, в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле Стоматологии, на официальном сайте Стоматологии sl-stom.ru в сети Интернет, а также позвонив по телефонам Стоматологии +7(495)587-27-07, +7(917)551-25-52.
 - иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленных федеральным законодательством РФ.
- 5.2. За реализацию Прав пациента в Стоматологии отвечает лечащий врач.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

6.1. Пациент обязан:

- 6.1.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;
- 6.1.2. Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 6.1.3. Выполнять предписания лечащего врача;
- 6.1.4. Являться на профилактические осмотры в срок, указанный лечащим врачом, но не реже одного раза каждые полгода;
- 6.1.5. Соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- 6.1.6. Уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Стоматологии, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- 6.1.7. Представлять известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных препаратов, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- 6.1.8. При первичном обращении за медицинской помощью в Стоматологию:
- ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для пациентов Стоматологии, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Стоматологии;
 - предъявлять оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - для представителя пациента, в том числе законного: документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя;
 - в случае изменения места регистрации – документ, подтверждающий факт изменения места регистрации.
- 6.1.9. Оформить договор на оказание платных медицинских услуг в Стоматологии;
- 6.1.10. Дать письменное согласие на обработку персональных данных;
- 6.1.11. Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
- 6.1.12. Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством РФ;
- 6.1.13. Своевременно являться на прием и предупредить о невозможности явки на прием.
- 6.1.14. Являться на прием и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- 6.1.15. Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача и своевременно выполнять его;
- 6.1.16. Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 6.1.17. Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим:
 - сбор отходов производить с специально-отведенные места;
 - входить в кабинеты в бахилах;
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- 6.1.18. Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому сотруднику Стоматологии.
- 6.1.19. Бережно относиться к имуществу Стоматологии, соблюдать чистоту и порядок;
- 6.1.20. Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Стоматологии;
- 6.1.21. Соблюдать настоящие Правила;
- 6.1.22. Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленных федеральным законодательством РФ.

7. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 7.1. Проносить в здание и кабинеты Стоматологии 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.
- 7.2. Иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.)
- 7.3. Курение в помещениях Стоматологии и ее прилегающей территории.
- 7.4. Выносить из помещений Стоматологии медицинские документы, изымать какие-либо документы из Медицинских карт, с информационных стендов.
- 7.5. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Стоматологии.
- 7.6. Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Стоматологии за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- 7.7. Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- 7.8. Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.

- 7.9. Находиться в служебных помещениях Стоматологи без разрешения.
- 7.10. Пользоваться служебными телефонами Стоматологии.
- 7.11. Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Стоматологии.
- 7.12. Посещать Стоматологию с домашними животными.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 8.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- 8.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:
В день записи на первичный приём в регистратуре оформляются:
 - медицинская карта пациента,
 - информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство,
 - согласие на обработку персональных данных.
 - договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к договору,
- 8.3.1. Перед лечением пациентом заполняется статистическая Анкета, и Анкета здоровья, которая является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.
- 8.3.2. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия не лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом согласовывается Предварительный план лечения.
- 8.3.3. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и в Информированных добровольных согласиях.
- 8.3.4. Услуги оказываются персоналом Стоматологии (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Стоматологии в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.
- 8.3.5. Стоматология не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.
- 8.3.6. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.
- 8.3.7. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.
- 8.3.8. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 8.3.9. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Стоматологией оформляется долговой распиской
- 8.3.10. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 8.3.11. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 8.3.12. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

8.3.13. По завершения лечения пациент подписывает Акт выполненных работ и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре Стоматологии по ценам, утвержденным в Прейскуранте Стоматологии на дату оказанной услуги.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 9.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.
- 9.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.
- 9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

- 10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной и понятной для него форме.
- 10.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом РФ.
- 10.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

- 11.1. Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный паспорт пациента).
- 11.2. При оказании медицинских услуг Стоматология гарантирует:
 - безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
 - предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
 - оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
 - проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
 - тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
 - индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
 - мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
 - проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
 - проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
 - динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
 - достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

12.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (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.

12.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил. Работники Стоматологии вправе делать им соответствующие замечания. Вызвать наряд полиции и применять меры воздействия. Предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае, выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений Стоматологии сотрудниками правоохранительных органов.

12.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Стоматологии, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и на территории Стоматологии, причинение морального вреда работникам Стоматологии, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Стоматологии, влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

13.2. Прием Генерального директора по всем вопросам каждая СРЕДА, ПЯТНИЦА с 10⁰⁰ до 12⁰⁰.

13.3. Вся информация о работе Стоматологии, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной и понятной форме на информационном стенде, расположенном в холле, а также на сайте Стоматологии в сети Интернет.