

Правила внутреннего распорядка ООО «Дентамед Элит», ООО «Дентамед», ООО «Дентамед Престиж» для пациентов

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) ООО «Дентамед Элит», ООО «Дентамед», ООО «Дентамед Престиж» (далее «ДЕНТ-А-МЕД») — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Дент-а-мед, права и обязанности пациента, правила поведения в клинике и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за стоматологической помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ДЕНТ-А-МЕД, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка ДЕНТ-А-МЕД для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ДЕНТ-А-МЕД;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ДЕНТ-А-МЕД и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы ДЕНТ-А-МЕД и его должностных лиц;

3. Правила внутреннего распорядка ДЕНТ-А-МЕД обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка ДЕНТ-А-МЕД для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре ДЕНТ-А-МЕД.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ДЕНТ-А-МЕД

1. Оказание медицинских услуг в ДЕНТ-А-МЕД осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в ДЕНТ-А-МЕД осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, через сайт. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента сотрудники ДЕНТ-А-МЕД вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.

В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов директором, главным врачом, заместителем главного врача пациент может получить

на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ДЕНТ-А-МЕД.

4. В ДЕНТ-А-МЕД при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- контактный номер телефона;
- место работы.

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское обследование и вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных (в тексте договора). Оформляется анкета здоровья пациента. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

5. ДЕНТ-А-МЕД вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ДЕНТ-А-МЕД от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ДЕНТ-А-МЕД согласно раздела **IV** настоящего положения, по графику приёма должностными лицами ДЕНТ-А-МЕД граждан, утверждённому директором.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
 - своевременно обращаться за медицинской помощью;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
 - выполнять медицинские предписания;
 - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.
- 3. На территории всех подразделений ДЕНТ-А-МЕД запрещено курение.**

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ДЕНТ-А-МЕД И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу, заместителю главного врача ДЕНТ-А-МЕД, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — администратору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись администратора с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.

5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.

6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ДЕНТ-А-МЕД. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

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

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ДЕНТ-А-МЕД является собственностью организации. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ДЕНТ-А-МЕД, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного директором, главным врачом, заместителем главного врача, либо заведующим отделением.

Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

Выписка из медицинской документации предоставляется пациенту на основании его письменного обращения в срок 10 рабочих дней.

VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ДЕНТ-А-МЕД И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы ДЕНТ-А-МЕД и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы ДЕНТ-А-МЕД и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни.

3. График и режим работы ДЕНТ-А-МЕД утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

4. Информация о времени работы ДЕНТ-А-МЕД, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре ДЕНТ-А-МЕД.