

Общество с ограниченной ответственностью «Студия ортодонтии»

(ООО «Студия ортодонтии»)

Утверждаю:

Генеральный директор ООО «Студия ортодонтии»



Ханецкая Н.Ю.

Правила внутреннего распорядка

(для пациентов)

1. Общие положения;
2. Порядок обращения пациента в клинику;
3. Права и обязанности пациентов;
4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Стоматологической клиникой;
5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
6. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
7. График работы Стоматологической клиники и его должностных лиц;
8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее — Правила) для пациентов являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Стоматологической клинике «Студия ортодонтии», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений пациентом (его представителем) и Стоматологической клиникой и распространяются на структурные подразделения Клиники.

1.2. Внутренний распорядок Стоматологической клиники для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Стоматологической клинике «Студия ортодонтии».

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте www.ortostudy.ru.

Порядок обращения пациента в клинику

2.1. Клиника ООО «Студия ортодонтии» является медицинским учреждением, оказывающим первичную медико-санитарную помощь.

2.2. Экстренная медицинская помощь не оказывается пациентам.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи.

2.3. Для получения медицинской помощи пациент может обратиться в рецепцию клиники для записи на прием к врачу, записаться по телефону (8 (495)240-82-87, записаться с сайта медицинской организации (Интернет-сайт: www.ortostudy.ru), также с агрегаторов (Продокторов, docdoc.ru).

2.4. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), дату рождения, домашний адрес.

2.5. При обращении на рецепцию клиники необходимо представить паспорт. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.6. На рецепции медицинского центра при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, которая является собственностью клиники и хранится в клинике.

2.7. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без согласования с руководством клиники.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить на рецепции в устной форме, по телефону.

Права и обязанности пациентов

3.1 Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом РФ «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»

3.2. 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 его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лечащего врача, с учетом согласия врача, — обследование, лечение и нахождение в клинике «Студия ортодонтии» в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; — проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов. —облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством; — отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, — обращение в установленном клиникой порядке с жалобой к должностным лицам ООО «Студия ортодонтии», в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к Главному врачу, 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 законодательством;
- 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;

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы стоматологической клиники ;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Медицинского центра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности; — выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение; — представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ — бережно относиться к имуществу Медицинского центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

Пациентам (их законным представителям) и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Медицинского центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях,

запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Медицинского центра 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 Учреждения без разрешения;
- размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;

- выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;

3.4. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники.

Порядок разрешения конфликтов между пациентом и стоматологической клиникой

4.1. Все возникающие споры между пациентом и клиникой рассматриваются должностными лицами в соответствии с ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» №59-ФЗ от 02.05.2006 года и Положением «О порядке рассмотрения жалоб и обращений пациентов о качестве оказания медицинской помощи Стоматологической клиникой «Студия ортодонтии».

4.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Медицинского центра, к администратору, или обратиться к администрации Медицинского центра в письменном виде;

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления, ставит личную подпись и дату.

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

4.8. Письменное обращение, поступившее в администрацию Стоматологической клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом;

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 или иными должностными лицами клиники. 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.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

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

Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы о нахождении на приеме в случае невозможности оказания медицинской услуги в другое время.

6.2. Полученные справки должны быть заверены печатями установленного образца в клинике.

6.3. По личному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов (выписка из амбулаторной карты), отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

График работы Медицинского центра и его должностных лиц

7.1. График работы Медицинского центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Медицинского центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Медицинского центра и его 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. Прием пациентов населения главным врачом или исполнительным директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора медицинского центра, либо на сайте организации.

Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

8.1. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом учреждения.

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

8.3. 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.

8.4. Отношения между клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.