

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «Катюша»

Комарова Е.А. _____

01.03.2020 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В СТОМАТОЛОГИИ ООО «КАТЮША»

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1.5. Понятия, используемые в настоящих Правилах: «Исполнитель, клиника» – ООО «Катюша», «Пациент, клиент, потребитель, заказчик, посетитель» – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния. «Представитель Пациента, посетителя» – физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления. «Информационный стенд» – специально оборудованное место, где размещается информация об ООО «Катюша» и оказываемых услугах, врачах, которые оказывают эти услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

1.6 Клиника не является участником Территориальной Программы государственных гарантий оказания гражданам РФ медицинской помощи обязательного медицинского страхования. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг. Режим работы клиники Понедельник – Суббота с 10.00 до 19.00, Воскресенье-выходной день. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора. Приём осуществляется по скользящему графику, составленному и утверждаемому администрацией клиники. С расписанием специалиста можно ознакомиться на информационном стенде и по телефону +7(4852) 92-95-53 или +7 (902) 332-95-53.

1.7 Настоящие правила действуют с даты их утверждения до момента отмены, либо до утверждения новой редакции Правил.

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники необходимо соблюдение санитарно-эпидемиологического режима. В кабинет врача стоматолога Пациент (Посетитель) может пройти только по приглашению или в сопровождении сотрудников клиники. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

Строго запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без бахил;
- 2) курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест;
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- 4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; 5) играть в азартные игры;
- 6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- 7) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- 8) производить фото-, видео- и аудио- записи в кабинетах врачей, производить видео- и аудио- запись в иных помещениях клиники.
- 9) пользоваться служебными телефонами;
- 10) выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места;
- 11) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 12) изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационного стенда;
- 13) помещать на стендах и оставлять объявления без разрешения администрации клиники;
- 14) выполнять в помещениях клиники функции торговых представителей. В целях безопасности, в том числе в целях антитеррористической защищенности, в помещениях клиники ведётся видеонаблюдение.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинике и ее структурных подразделениях Пациент обязан:

- 1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- 3) выполнять требования и предписания врача;
- 4) соблюдать рекомендуемую врачом диету
- 5) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 6) 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;
- 7) уважительно относиться к персоналу, соблюдая морально-этические нормы и правила, не использовать в нецензурные обращения, не угрожать, не оскорблять и не унижать сотрудников. Соблюдать и проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям клиники;

- 8) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей;
- 9) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы;
- 10) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

3. Правила обращения за медицинской помощью

3.1. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру клиники, так и по телефонам +7(4852) 92-95-53, +7 (902) 332-95-53 или посредством сообщений в мессенджерах. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы доктора. Без предварительной записи и/или вне установленной очереди услуги предоставляются пациенту в особых случаях, включая необходимость получения срочной и неотложной медицинской помощи, при наличии свободного времени у соответствующего специалиста. Врач может прервать прием Пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

3.2. Предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. Пациент (Представитель Пациента) может получить у сотрудников регистратуры: лично, по телефону +7(4852) 92-95-53, +7 (902) 332-95-53, а также на сайте клиники. Во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре Пациент, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных для записи.

3.3. Если Пациент ранее не был в клинике, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая Пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его на имеющееся свободное время в расписании этого врача.

3.4. За 24 часа клиника осуществляет предварительное уведомление с целью напоминания о приеме посредством совершения звонка или смс-сообщения. В случае изменения в расписании работы врачей и специалистов администратор регистратуры уведомляет пациента по звонку.

3.5. При необходимости отмены самого визита или изменения назначенного времени визита, пациент обязан своевременно предупредить об этом сотрудников регистратуры по телефону: +7(4852) 92-95-53, +7 (902) 332-95-53.

3.6. Запись может быть отменена без сохранения очередности в том случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут.

3.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор регистратуры предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

3.8. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного или выключенного телефона, а также в случае, если Пациент не отвечал на звонки.

3.9. В назначенный день и время Пациент обязан явиться на прием и обратиться в регистратуру, а на первичный прием и консультацию - прийти заранее (не менее, чем за 10 минут до назначенного времени приема) с документом, удостоверяющим личность (паспорт), чтобы оформить документы, регламентированные требованиями законодательства РФ при оказании платных медицинских услуг: Договора на оказание платных услуг и Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство для получения первичной медико-санитарной помощи, анкеты о здоровье и . Кроме этого, при первичном обращении Пациента, в регистратуре до приема доктором он должен заполнить Анкету о здоровье. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах

оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи. В этом же ИДС можно определить лиц, которым в интересах пациента должна быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти.

3.10. За гражданина, признанного недееспособным, документы подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.11. Клиника оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор в следующих случаях:

- систематические отмены приемов без уважительных причин;

- неявка на приемы без предупреждения за сутки.

- систематические опоздания более, чем на 15 минут

4. Права и обязанности Пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;

2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;

3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;

4) выбор врача, с учетом согласия врача;

5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7) получение консультаций врачей-специалистов;

8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

11) отказ от медицинского вмешательства;

12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

15) 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.

4.2. Пациент обязан:

1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

2) своевременно обращаться за медицинской помощью;

- 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, не использовать нецензурные выражения в общении, не хамить, не унижать, не оскорблять;
- 4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 5) своевременно и точно выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Клиники, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность;
- 9) строго соблюдать правила личной гигиены;
- 10) не нарушать тишину в Клинике.
- 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
- 12) соблюдать правила запрета курения в Клинике.

5. Порядок приема врача Пациента

5.1. Пациент во время приема и собеседования предоставляет медицинскому специалисту известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

5.2. Лечащий врач, после собеседования и клинического осмотра, устанавливает предварительный диагноз, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме предоставляет Пациенту информацию о состоянии его здоровья, 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 лечения и возможных осложнениях.

5.3. В отношении несовершеннолетних и 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, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

5.5. На основании предоставленной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент (законный представитель) до начала лечения) подписывает информированное добровольное согласие

5.6. Пациент обязан проинформировать медицинский персонал о непонимании или неполном понимании предстоящего вида медицинского вмешательства.

5.7. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом. При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

5.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

5.9. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания.

5.10. Пациент обязан выполнять предписания лечащего врача и сотрудничать с ним на всех этапах оказания медицинской услуги.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

6.1. Вопросы, отзывы и предложения Пациент может направить по электронной почте клиники. Предложения, вопросы рассматриваются руководителем

6.2. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе сотрудников клиники, пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к заведующей клиники или директору с пояснением конкретной ситуации неисполнения клиники своих обязательств и тех требований, которые Пациент предъявляет на основе Закона РФ «О защите прав потребителей. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются правдивыми и очевидными (не требуют дополнительной проверки) ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема.

В противном случае претензия подается в письменном виде на имя директора клиники.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в организацию. Регистрируются обращения администратором клиники в соответствующем журнале.

6.3. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

6.4. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, претензий и о принятых мерах направляется заявителю по электронной почте или почтовому адресу, указанному в обращении.

6.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

7. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом. 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.

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

7.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

7.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или иным лицам

8.1. Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством. Справки, копии медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, и выписки из медицинской карты, являющейся собственностью клиники со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, предоставляются гражданам в течение 3 рабочих дней с даты подачи запроса на имя директора клиники. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо лично Заказчику, либо указанному им при заключении Договора лицу с оформлением расписки в получении.

8.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами, принимающими участие в медицинском обследовании, лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина и могут содержать следующие сведения: о факте обращения гражданина за медицинской помощью; об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации; о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения; о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием; иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «Катюша».

8.3. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации на бланке ООО «Катюша», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники.

8.4. Справку для налоговой инспекции по возврату НДС за медицинские услуги выдает администратор лично в руки пациенту, либо его законному представителю течение 10 дней после обращения и заполнения заявления на выдачу справки в письменной форме.

8.5. Возможность ознакомления с оригиналами медицинских документов предоставляется пациенту в течение 30 дней с момента подачи письменного заявления. Основание – Приказ Минздрава России от 29.06.2016 № 425н

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам, пациентам и посетителям Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ. Невыполнение Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача квалифицируется как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг.