

Правила внутреннего распорядка для пациентов

Семейной стоматологии Сергея Бегларяна

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) Семейной стоматологии Сергея Бегларяна (далее Клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов: распоряжений генерального директора клиники в соответствии с законодательством РФ. Правила определяют поведение пациента в клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между пациентом и клиникой в процессе обследования и лечения.

1.2. Внутренний распорядок клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками клиники, обеспечивающий получение пациентом стоматологической помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении стоматологической помощи в клинике.

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 стоматологической 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 выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных стоматологических услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники или в любом доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: www.begstom.ru

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Семейная стоматология Сергея Бегларяна является медицинской организацией, оказывающей стоматологическую помощь согласно выданной лицензии (№ ЛО-78-01-010722 от 25.03.2020г., № ЛО-78-01-007156 от 19.09.2016г.)

2.2. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в клинике.

Телефон для записи: **(812)983-67-43 и 8-967-343-67-67, (812)980-15-59 и 8-965-769-42-30**

2.3. При записи на прием к врачу пациент должен указать свою фамилию, имя, дату рождения и телефон.

2.4. В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения стоматологической услуги.

2.5. 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), контактный номер телефона, адрес проживания

2.6. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью клиники и хранится в регистратуре клиники. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или ассистентом врача. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.9. При первичном обращении пациента в клинику с пациентом заключается договор на оказание платных стоматологических услуг, и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.10. Пациент должен ознакомиться и подписать информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в клинике, согласие на обработку и хранение персональных данных пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские(стоматологические) услуги пациенту.

2.11. Клиника может отказаться от лечения пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.12. Прием специалистов и диагностические исследования могут быть задержаны на 10-15 минут. Причиной задержки приема и диагностического исследования может послужить:

а) опоздание предыдущего пациента на прием специалиста (время опоздания, позволяющее попасть на прием к специалистам и диагностическое исследование указано в пункте 2.7);

б) отведенного времени на прием предыдущего пациента (первичного/повторного) оказалось недостаточно для оказания медицинской(стоматологической) помощи надлежащего объема и качества;

2.12.1 Прием специалистов и диагностические исследования могут быть задержаны на время, превышающее время, указанное в пункте 2.12 в случае если состояние пациента, находящегося в настоящий момент на приеме специалиста, требует более длительного и углубленного дообследования или расценивается как более тяжелое (состояние здоровья пациента оценивается непосредственно специалистом) и потребует дополнительного времени для оказания качественной медицинской помощи.

2.12.2 Приём специалистов и диагностические исследования могут быть задержаны, в случае внепланового обращения пациента с угрозой для жизни и неотложности медицинского вмешательства на время, требующееся для оказания медицинской(стоматологической) помощи надлежащего объёма и качества.

2.13. Прием специалистов или диагностические исследования могут быть перенесены на другую дату (дата согласовывается с пациентом), в случае болезни специалиста.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ

- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 05.05.2014)

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.2. При обращении за медицинской(стоматологической) помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.2.1. В доступной для него форме пациент может получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского(стоматологического) вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется пациенту лечащим врачом.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. Вся информация для принятия пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству, информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения, в соответствии со ст. 20 Федерального закона РФ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан РФ". В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации (оформляется и подписывается специальный бланк информированного добровольного отказа от медицинского вмешательства, госпитализации)

3.2.5. Важным является то, что отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской(стоматологической) помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской(стоматологической) помощи;
- ознакомиться и подписать информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в клинике, согласие на обработку и хранение персональных данных пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также пациенту необходимо заполнить анкету.
- 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(стоматологическую) 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;
- бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

– не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения на территории клиники;

3.4. Более подробно права и обязанности клиники и пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской(стоматологической) помощи соответственно изложены в договоре на оказание платных услуг.

3.5. 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:

- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
- неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- одновременное лечение в другом медицинском учреждении без уведомления лечащего врача;

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту 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(стоматологического) вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения пациента.

4.2. 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.

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

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

5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой

(Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.)

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники согласно графику приема граждан или обратиться в письменном виде.

5.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - главному врачу или его заместителю, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись с указанием входящего номера, либо подпись главного врача (заместителя) с указанием даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы).

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

5.5. Пациент 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

6.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя руководителя клиники.

7. График работы клиники и ее должностных лиц

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

7.2. График работы Клиники: понедельник-пятница: 09.00 - 21.00; суббота, воскресенье: 09.00-21.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

7.3. Режим работы клиники утверждается директором.

8. Законные представители

8.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

9. Ответственность

Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.