

«УТВЕРЖДАЮ»

ООО «Премьер Дент»

_____ **А.Н. Пушкарева**

«__» _____ 20__ г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов.

1. Общие положения.

В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

Внутренний распорядок для пациентов, а также иных посетителей Учреждения регулируется правилами поведения, утвержденные приказом Главного врача ООО «Премьер Дент» (далее – Учреждение).

1.1 Правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Учреждения включают в себя:

- порядок обращения пациентов в Учреждение;
- права и обязанности пациента, а также иных посетителей Учреждения;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Учреждения и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

Настоящие правила поведения обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Учреждении, а также иных посетителей Учреждения.

Настоящие правила поведения для пациентов, а также иных посетителей Учреждения должны находиться в доступном месте (на информационных стойках).

Информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в Учреждении на видном месте.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение.

В целях профилактики заболеваний, современной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за организациями здравоохранения по территориальному принципу.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой помощи.

Медицинская помощь населению осуществляется по территориальному принципу непосредственно в Учреждении ежедневно (включая выходные и нерабочие

праздничные дни) с 8.00 до 20.00., в отдельных случаях время работы может быть изменено.

Для маломобильных пациентов организовано оказание медицинской помощи на дому (с ограничениями, установленными действующим законодательством Российской Федерации и города Ульяновска, при наличии медицинского заключения).

При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель должен записаться на прием к врачу-специалисту через систему ЕМИАС.

При первичном или повторном обращении пациент или его законный представитель обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой полис пациента. В регистратуре Учреждения 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 по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность, серия и номер паспорта, серия и номер страхового медицинского полиса.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в медицинский кабинет силами сотрудников Учреждения.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Учреждения без согласования с руководством!

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

Вопрос о необходимости экстренной консультации врача – специалиста решается лечащим врачом или заведующим отделением.

Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Учреждения.

В день приема перед посещением врача пациент или его законный представитель обязан получить статистический талон в регистратуре с предъявлением документа, удостоверяющего личность (паспорта) и действующего страхового полиса и передать его на приеме врачу или медицинской сестре.

Экстренная госпитализация пациентов с острой патологией осуществляется по согласованию с бюро госпитализации, с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи.

3. Права и обязанности пациентов и иных посетителей клиники.

Права и обязанности пациентов установлены в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее 323-ФЗ).

3.1 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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя Учреждения (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство, в соответствии с законодательными актами;
- отказ от медицинского вмешательства, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Учреждения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к 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 законодательными актами;
- 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.

3.2 Пациент и сопровождающие его посетители обязаны:

- соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов, а также иных посетителей Учреждения;
- бережно относиться к имуществу Учреждения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему ему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- выполнять медицинские предписания;
- в кабинете не мешать работе других врачей, разговаривать негромким голосом;
- согласовывать возможность нахождения в кабинете сопровождающего лица с лечащим врачом;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения Учреждения в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе). При этом бахилы выдаются в регистратуре на каждом из этажей бесплатно;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3 Посетители Учреждения не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов и посетителей Учреждения.

Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме является административным правонарушением в соответствии со статьей 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ. При этом, Учреждение (её работники) вправе осуществлять (производить) фото- и киносъёмку, звуко- и видеозапись посетителей Учреждения и использовать полученные материалы в качестве доказательства.

Ознакомившись с настоящими правилами, пациент и иные посетители Учреждения считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и киносъёмки, звуко-и видеозаписи.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1 В случае конфликтных ситуаций, пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Учреждения или к дежурному администратору, согласно графика приема граждан или обратиться в администрацию Учреждения в письменном виде.

4.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина. 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 данном журнале. В остальных случаях делается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

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

4.5 Гражданин 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.

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

4.7 Письменное обращение, поступившее администрации рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ.

4.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Учреждения, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. 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, заведующим отделением или иными должностными лицами Учреждения. 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 его законному представителю.

5.3 В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья 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 законодательными актами.

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

6.1 Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6.2 Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность пациента, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, оформляются лечащим врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в медицинской документации, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3 За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

6.4 Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца в регистратуре Учреждения.

7. График работы клиники ее должностных лиц.

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

7.2 Режим работы Учреждения и ее 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 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом, в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала Учреждения и по согласованию с профсоюзными органами. График и режим работы утверждаются главным врачом.

7.4 Прием населения главным врачом или его заместителем осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на стенде рядом с регистратурой.

8. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.

8.1 Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяется Положением о порядке и условиях предоставления платных медицинских услуг в ООО «Премьер Дент», составленных на основе: Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

8.2 Стоимость платных медицинских услуг определяется Прейскурантом, с учетом всех расходов, связанных с оказанием этих услуг.

8.3 Информация о видах платной медицинской помощи и платных услугах, оказываемых населению Учреждением, а также порядок и условия их предоставления населению, размещены на информационных стендах отделения по оказанию платных медицинских услуг.

8.4 Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и доверенной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления услуг, включая сведения о льготах для отдельных категорий граждан.

8.5 Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека пациенту.

8.6 Оплата любых услуг без использования контрольно-кассового аппарата в подразделениях ООО «Премьер Дент » категорически запрещена!

8.7 Оплата медицинских услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Территориальной программы государственных гарантий.

Посетители, нарушившие данные правила поведения несут ответственность, в соответствии с Российским законодательством.