

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО"Мой стоматолог".

1. Общие положения:

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО"Мой стоматолог" (далее :Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2 Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями главного врача.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Мой стоматолог» .

1.4 Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.5 Правила размещаются для всеобщего ознакомления в информационных папках регистратуры, а также на официальном сайте www.moistomatolog34.ru в сети «Интернет».

1.6 При обращении в ООО"Мой стоматолог" пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

1.7 Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в ООО"Мой стоматолог" и оказания стоматологической помощи;
- правила поведения пациентов и посетителей на территории ООО"Мой стоматолог" ;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО"Мой стоматолог" ;
- ответственность за нарушение Правил;
- график работы поликлиники и ее должностных лиц;
- информацию о Перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

2. Порядок обращения пациентов в ООО"Мой стоматолог" и оказания стоматологической помощи:

2.1. В целях профилактики стоматологических заболеваний, их своевременной диагностики и лечения в амбулаторных условиях граждане закрепляются за ООО"Мой стоматолог" по своему желанию, подтвердив его подписью в амбулаторной карте под сроком явки на следующий профилактический осмотр .

2.2. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется по телефонам (8442)75-38-98 или +7-904-777-39-33 через регистратуру или через сайт www.moistomatolog34.ru в сети «Интернет».

2.3. Время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных регистратором или из имеющихся в сети «Интернет».

2.4. Помощь на дому ООО"Мой стоматолог" не оказывается.

2.5. Пациенты с острой зубной болью получают медицинскую помощь по возможности ООО "Мой стоматолог" в день обращения. Пациент с острой зубной болью может быть направлен к дежурному врачу: дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости — долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре. В случае наличия свободных талонов пациент с острой зубной болью может быть сразу направлен к врачу-стоматологу терапевтического или хирургического отделений.

2.6. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратуру удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

2.7. В случае опоздания пациента на прием более чем на 5 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.8. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предпринимает все меры для предоставления пациенту удобного времени и даты приема.

2.9. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент должен явиться в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.10. При обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);

- действующий страховой полис обязательного или добровольного медицинского страхования (ОМС или ДМС).

2.11. При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт) и полис обязательного или добровольного медицинского страхования (ОМС или ДМС).

2.12. При первичном обращении в регистратуре поликлиники на пациента оформляются:

- Договор на проведение осмотра стоматолога,

- Информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи на определённые виды медицинских вмешательств;

- Информированное добровольное согласие Пациента на обработку персональных данных,

- медицинская карта амбулаторного больного (форма 043/у) (далее Медицинская карта), в которую вносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, адрес фактического проживания (если он не соответствует адресу регистрации), серия и номер паспорта, номер страхового полиса, место работы, профессия.

2.13. Медицинская карта хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским работником. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством медицинской организации не допускается.

2.14. Пациент ожидает время приема в холле клиники, в кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

2.15. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

2.16. ООО "Мой стоматолог" является клинической базой по практической подготовке лиц, получающих высшее, среднее и послевузовское медицинское образование, дополнительное образование.

Участие обучающихся по основам программ среднего, высшего и послевузовского медицинского образования в оказании медицинской помощи гражданам осуществляется под контролем работников ООО "Мой стоматолог", которые несут ответственность за проведение практической подготовки. К оказанию медицинской помощи с согласия пациента могут привлекаться обучающиеся, если пациент письменно не возразил против этого.

2.17. Информацию о приеме врачей, о предварительной записи на прием, о времени и месте приема населения главным врачом и его заместителями, пациент может получить в окне «ИНФОРМАЦИЯ» в устной форме и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в учреждении.

2.18. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; проинформировать о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.

2.19. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет, и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

2.20. После разъяснения врача пациент подписывает :

- Информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи на определённые виды медицинских вмешательств;

- Информированное согласие пациента на оказание платных медицинских услуг

или отказ от медицинского вмешательства.

Договор на оказание платных медицинских (стоматологических) услуг,

Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

2.21. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.

2.22. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

2.23. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

2.24. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

2.25. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.26. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций (например, для консультации или

госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам -отоларинголог, невролог, аллерголог и др.).

2.27. Направление на госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после их предварительного осмотра врачом-стоматологом.

2.28. Лечащий врач по согласованию с соответствующим должностным лицом ООО"Мой стоматолог" может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, соответствующее должностное лицо ООО"Мой стоматолог" должно организовать замену лечащего врача.

3. Правила поведения пациентов и посетителей в ООО"Мой стоматолог" :

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным Законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» №323-ФЗ от 21.11.2011г.

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, отчестве, 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;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения руководителя 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 оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, 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 сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной 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;

- получение справки о стоимости медицинской помощи, оказанной Пациенту в ООО"Мой стоматолог" для оформления налогового вычета(предварительно предоставив для бухгалтера ООО"Мой стоматолог" соответствующие квитанции) .

3.2. Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;

- соблюдать режим лечения и «Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО"Мой стоматолог" » .

3.3. **Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима **запрещается:**

- проносить в помещения ООО"Мой стоматолог" 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 медицинской организации без разрешения администрации ООО"Мой стоматолог" ;

- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;

- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле, др. помещениях и на территории ООО"Мой стоматолог";

- играть в азартные игры в помещениях и на территории ООО"Мой стоматолог";

- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из помещений ООО"Мой стоматолог" документы, полученные для ознакомления;

- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

- размещать в помещениях и на территории ООО"Мой стоматолог" объявления без разрешения администрации;

- выполнять в помещениях ООО"Мой стоматолог" функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях ООО"Мой стоматолог" в иных коммерческих целях;

- находиться в помещениях ООО"Мой стоматолог" в верхней одежде и грязной обуви;

- оставлять без присмотра личные вещи;

- пользоваться служебным телефоном;

- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, в агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений ООО"Мой стоматолог" сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;

- посещать ООО"Мой стоматолог" с домашними животными;

- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей ООО"Мой стоматолог";
- выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

3.4. Пациенты и посетители на территории и в помещениях ООО"Мой стоматолог" обязаны:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанными, доброжелательными;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников ООО"Мой стоматолог";
- соблюдать установленный порядок деятельности ООО"Мой стоматолог" и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения ООО"Мой стоматолог" и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях ООО"Мой стоматолог";
- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость);
- при входе в ООО"Мой стоматолог" надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам ООО"Мой стоматолог".

4. Порядок разрешения конфликтов:

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

4.2. В случае возникновения претензий, конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделений или заместителю главного врача по

медицинской части, а также к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к администрации в письменном виде.

4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан».

4.4. При устном обращении ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу ООО "Мой стоматолог", согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

4.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

4.7. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача.

4.8. Письменное обращение рассматривается в течение до 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

4.9. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.10. 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.

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 организации здравоохранения. 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 поведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна передаваться такая информация.

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

5.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательным актом.

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 Российской Федерации (приказ МЗ и СР РФ от 02.05.2012г. №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок

и медицинских заключений»). Выписка из медицинской документации выдается по заявлению пациента в течение трех рабочих дней с момента подачи заявления.

6.2. Выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

В случаях заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений для освобождения их от учебы выдается справка установленной формы.

6.3. За необоснованную выдачу справки врачи, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.

7. График работы ООО "Мой стоматолог" и ее должностных лиц.

7.1. График работы ООО "Мой стоматолог" и его должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом РФ.

7.2. Режим работы ООО "Мой стоматолог" 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. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения и по согласованию с профсоюзными органами.

7.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом и его заместителями осуществляется в установленные часы приема.

Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на стендах в холле, на сайте ООО "Мой стоматолог" .

7.5. Прием пациентов в ООО "Мой стоматолог" проводится в две смены.

Переход из одной смены в другую происходит через день в часы, определенные графиками сменности.

7.6. График работы: 8.00-14.30 – 1 смена

15.00-21.30 – 2 смена.

Выходной день – возможен в Праздничные дни.

с технологическими перерывами для осуществления проветривания, влажной уборки, кварцевания с 8.00 до 8.30, с 14.30 до 15.00, с 21.30 до 22.00.

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

8.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Положением об оказании платных услуг ООО "Мой стоматолог", законодательством РФ.

8.2. Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания им Договора об оказании платных медицинских (стоматологических) услуг.

8.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

8.3. Информация о платных видах медицинских услуг, оказываемых населению ООО"Мой стоматолог", а также порядок и условия их предоставления населению размещены на информационных стендах и сайте ООО"Мой стоматолог" в интернете.

8.4. Учреждение обязано обеспечить граждан доступной и достоверной информацией о перечне платных медицинских услуг с указанием их стоимости, условиях предоставления.

8.5. Без согласия потребителя (пациента) исполнитель (ООО"Мой стоматолог") не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

8.6. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, объем и качество которых должно соответствовать условиям договора.

8.7. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента, данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.8. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с выдачей квитанции строгой отчетности.

8.9. Оплата любых услуг без оформления в регистратуре ООО"Мой стоматолог" категорически запрещена!

8.10. Оплата любых услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания граждан.

9. Ответственность за нарушение Правил:

9.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана ООО"Мой стоматолог" вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Опубликовано 17ноября 2015.