УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Эскулап-Юг»

Сумина М.А.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «ЭСКУЛАП-ЮГ»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее Правила) стоматологической клиники ООО «Эскулап-Юг» (Далее Клиника) являются локальным нормативным актом , составленным на основе приказов, распоряжений директора Клиники в соответствии с законодательством РФ. Правила определяют поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой..

1.2. Внутренний распорядок 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 Клинике.

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

1.4. Правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов включают:

- Порядок обращения пациента в Клинику;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между клиникой и пациентом;
- 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 перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для пациентов также размещаются на официальном сайте клиники https://www.med-23.ru/

2. Порядок обращения пациентов клинику

2.1. ООО «Эскулап-Юг» является медицинской организацией, оказывающей медицинскую помощь по профилю Стоматология, согласно выданной лицензии Л041-01126-23/00303996 выдана 09.02.2016 Министерством Здравоохранения Краснодарского края.

2.2. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через колл-центр, регистраторов Клиники, посредством телефонной связи, непосредственно в клинике или через заявку поданную на сайте клиники. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою ФИО и телефон.

2.3. Прием в Клинике ведется согласно режима и графика работы специалистов.

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

2.4. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре клиники 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 (паспорт), серия и номер паспорта, для пациентов ДМС номер и дата полиса.

2.5. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта пациенту на руки не выдается, а переносится в кабинет регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.6. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 15

минут, пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.7. 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 регистраторов Клиники в устной форме, а так же по телефону контактного центра 8(861)248-99-99.

2.8. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, и другая необходимая медицинская документация.

2.9. 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 ФЗ №323 от 21 ноября 2011г «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов клиника не может оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.10. 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.

2.11. При необходимости пройти дополнительное обследование, в том числе рентгенологическое и прочее, требующее предварительной подготовки, пациент получает рекомендации по подготовке к исследованию, информацию по особенностям проведения исследования, у лечащего врача в полном объеме.

2.12. Время, отведенное на прием Пациента в Клинике определено действующими расчетными нормативами. Время ожидания приема может увеличиваться, т.к. врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом Клиники.

3.Права и обязанности пациентов.

Основными нормативно правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента являются:

- Конституцией РФ.
- Федеральный Закон «Об охране здоровья граждан Российской Федерации», (ФЗ № 323 от 21 ноября 2011 года).
- Положение закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» (с изменениями и дополнениями вступающими в силу).

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;
- Информацию о результатах обследования, наличии заболеваний, 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.
- Обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- Отказ (прекращение) от диагностической или лечебной процедуры. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации. 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.
- Обращение с жалобой к должностным лицам клиники, 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 обязан

- Соблюдать режим работы Клиники;
- Соблюдать правила внутреннего распорядка и поведения для пациентов;
- Правила поведения в общественных местах;
- Соблюдать требования пожарной безопасности;
- Соблюдать противоэпидемический режим;
- Соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- Уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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 т.ч., в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращения;
- Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в т.ч. о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- Бережно относиться к имуществу организации;
- При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- Соблюдать правила запрета курения в медучреждении и на прилегающей территории;
- 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;

- Более подробно права и обязанности Клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг;
- 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 случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил:
  1. Грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам клиники;
  2. Неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
  3. Несоблюдение требований и рекомендаций врача;
  4. Прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
  5. Одномоментное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

4. Прядок разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой и порядок рассмотрения жалоб и обращений.

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

4.1 В случае нарушения прав пациента, Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к руководителю клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь, или обратиться в письменном виде.

4.1. С жалобой или обращением можно обратиться к главному врачу Клиники.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием Ф.И.О., данные о месте жительства, контактный телефон.

Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством РФ.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или в суд в порядке, установленном законодательством РФ.

4.2. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном ФЗ.

4.3. 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.

4.4. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

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

4.6. Письменное обращение, поступившее в клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006г № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

4.7. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, 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 или главным врачом 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении несовершеннолетних и 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 Порядок получения выписок утвержден в положении о «Об утверждении в учреждении ООО «Эскулап- Юг» порядка выдачи медицинской документации» , в соответствии с утвержденной формой приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31.07.2020г № 789Н

- Для получения интересующих сведений пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте).

- Запрос составляется в свободной форме и должен содержать сведения о пациенте (законном представителе): ФИО; реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; адрес места жительства (места пребывания); почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии); наименования запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них и период, за который пациент намерен их получить; сведения о способе получения запрашиваемых медицинских документов.

- В случае недостаточности в запросе сведений, необходимых для выдачи запрашиваемых документов, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

- Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (30 суток).

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

График работы клиники:

Пн-сб с 09:00 - 20:00

Воскресенье выходной

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

Прием граждан по обращениям, жалобам и т.п. проводит главный врач по средам с 10:00 до 13:00 по предварительной записи.

Телефон +7(861)248-99-99, электронная почта eskulap-yug@mail.ru