

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг стоматологической клиники «Зубная Фея»

1. Общие положения

1.1 Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) ООО «Астар» Стоматологическая клиника «Зубная Фея» (далее – Клиника) для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Внутренний распорядок разработан в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя Клиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества на основании следующего перечня нормативных правовых актов:

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
- Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 25 июля 2002 года N 115-ФЗ "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 22.11.2004 N 255 "О Порядке оказания первичной медико-санитарной помощи гражданам, имеющим право на получение набора социальных услуг";
- приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 15.05.2012 N 543н "Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению";
- Постановление Правительства Архангельской области от 26 декабря 2017 года № 607-пп «Об утверждении территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов»;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания помощи лицам с ограничениями жизнедеятельности и маломобильных групп населения;
- 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 порядок приема граждан главным врачом Клиники и иными уполномоченными лицами;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания;

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг располагаются в Клинике в доступном месте с целью ознакомления с ними пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику.

2. Порядок обращения пациентов в Клинике

2.1. Медицинская помощь в Клинике оказывается при наличии медицинской документации. Для оформления медицинской документации пациент обращается к администратору Клиники.

2.1.1. Для получения медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельске на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов, за исключением случаев

оказания экстренной медицинской помощи, гражданин обязан предъявить полис обязательного медицинского страхования администратору Клиники. На основании данных полиса ОМС гражданину оформляется медицинская карта и статистический талон.

2.2 При первичном обращении оформляется медицинская карта, 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, серия и номер страхового медицинского полиса, место работы, должность.

Гражданин подтверждает свое согласие на предоставление и использование своих персональных данных, необходимых для оказания медицинской помощи в Клинике.

В соответствии с письмом Минздравсоцразвития РФ от 04.04.2005 N 734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты» медицинская карта пациента хранится в Клинике.

2.3. Граждане обслуживаются в регистратуре в порядке очередности, за исключением категорий граждан, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в медицинских организациях в соответствии с федеральным законодательством.

2.3.1. Гражданин, имеющий право на внеочередное получение медицинской помощи, обращается к администратору Клиники вне очереди и предъявляет документ, подтверждающий указанное право. Администратор обязан предложить удобное для гражданина время из имеющегося в расписании врача. В случае длительного периода ожидания приема врача медицинский регистратор должен предложить гражданину возможность обратиться к другому врачу соответствующей специальности.

2.4. Запись на прием к врачу производится в соответствии Порядком предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу». Информация о Порядке предоставления услуги «Прием заявок (запись) на прием к врачу» размещена для ознакомления на информационном стенде в холле Клиники. Результатом оказания услуги является талон на прием к врачу с указанным временем приёма.

2.4.1. В случае опоздания пациента на прием, врач выполняет объем работы, возможный за оставшееся время, либо назначает опоздавшего на повторный прием.

2.4.2. В случае возможного нарушения времени приема (сложный клинический случай, оказание экстренной помощи пациенту) врач обязан известить об этом пациента, ожидающего приема.

2.5. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях поликлиники определяется врачом-специалистом.

2.6. Информация о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе и медицинскому страхованию, заведующими отделениями размещена на информационных стендах, расположенных в холле Клиники и на официальном сайте Клиники.

2.7. В случае наличия у пациента клинической ситуации, которую не может решить врач-специалист поликлиники в силу отсутствия необходимого оборудования, безусловной необходимости специализированной медицинской помощи, невозможности провести лечебно-диагностические мероприятия без предварительного обследования у врача-специалиста смежной специальности, иных сложившихся в конкретной ситуации условий, врач выдает направление формы № 057/у-04 с указанием медицинского учреждения, куда направляется пациент.

2.8. При обращении в Клинику лица с ограничением жизнедеятельности меры для обеспечения доступа данного пациента к месту оказания услуги (сопровождение) осуществляется администратором Клиники.

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Каждый гражданин имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

3.2. Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 29.12.2015) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2016) реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

- обеспечения ухода при оказании медицинской помощи;
- организации оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
- установления требований к проектированию и размещению медицинских организаций с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в медицинских организациях;
- создания условий, обеспечивающих возможность посещения пациента и пребывания родственников с ним в медицинской организации с учетом состояния пациента, соблюдения противозидемического режима и интересов иных лиц, работающих и (или) находящихся в медицинской организации.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;

3.4. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства 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.

3.5. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья.
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, гражданин должен немедленно сообщить об этом любому сотруднику Клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- не курить и не распивать спиртные напитки в Клинике и на прилегающей территории;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- своевременно являться на прием к врачу в соответствии с временем назначения;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;
- немедленно информировать врача-специалиста об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- не вмешиваться в действия врача-специалиста, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в Клинике.

4. Порядок разрешения конфликтов

4.1 В случае нарушения прав пациента он (либо его законный представитель) может обращаться с обращением к руководителю Клиники, к главному врачу Клиники.

4.2. В случае подачи письменного обращения гражданин указывает должность, фамилию, имя, отчество должностного лица Клиники, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Ответ на обращение предоставляется в письменном виде в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», если не оговорены иные условия предоставления ответа.

4.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично врачом-специалистом.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

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

6. График работы Клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц доступна для ознакомления на информационных стендах в холле Клиники и на официальном сайте Клиники.

6.2. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе и медицинскому страхованию или заведующими отделениями осуществляется в установленные часы приема. Информация о часах приема администрацией Клиники расположена на информационных стендах и на официальном сайте Клиники.

7. Порядок оказания платных услуг

7.1 Клиника, участвующая в реализации программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, имеет право оказывать пациентам платные медицинские услуги:

7.1.1. На иных условиях, чем предусмотрено Территориальной программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и (или) целевыми программами;

7.1.2. Гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

7.1.3. В случае применения лекарственных препаратов, не входящих в Перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов для медицинского применения на 2018 г., утвержденный постановлением Правительства РФ от 26.12.2015 г. № 2724-р, если

их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень;

7.1.4. При самостоятельном обращении за получением медицинских услуг.

7.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам за счет личных средств граждан, средств работодателей и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

7.3. Платные медицинские услуги могут оказываться в полном объеме медицинской помощи либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

7.4. Порядок предоставления платных услуг определен Постановлением Правительства РФ от 4 октября 2012 г. N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

7.5. Оказание платных услуг в Клинике производится на основании заключенного договора о предоставлении платных услуг, после ознакомления гражданина с перечнем предоставляемых услуг в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Архангельской области.

7.6. Оплата услуг производится в кассу Клиники на основании записи в медицинской документации пациента об объеме оказанных услуг и в соответствии с действующим на момент обращения прейскурантом цен на платные стоматологические услуги.