

«УТВЕРЖДЕНО»

Генеральный директор ООО «СТЕЛС»

Кудрякова Н.В.

« 01 »

2016 г.



ПРАВИЛА поведения пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (посетителей) при нахождении в стоматологической клинике (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.

1.2. Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» в целях реализации прав Пациентов, создания благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями, не урегулированными настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

1.5. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Исполнитель, клиника» – ООО «СТЕЛС»,

«Пациент, посетитель» – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

«Представитель Пациента, посетителя» – физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

1.6 Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг.

Режим работы клиники Понедельник – Воскресенье с 9 ч. 00 мин. до 21 ч. 00 мин.

И приглашение для режима работы Клиники регламентируется приказом директора. Прием врачей осуществляется по скользящему графику, составленному и утвержденному администрацией клиники.

С расписанием специалиста можно ознакомиться по телефону +7(812) 290-49-80, +7 (921) 995-83-31, +7 (921) 350-04-33

2. Правила поведения Пациентов и Посетителей

2.1. В помещениях Клиники необходимо соблюдение санитарно-эпидемиологического режима.

В кабинет врача-стоматолога Пациент (Посетитель) может пройти только по приглашению или в сопровождении сотрудников клиники. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении клиники только в сопровождении законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов, попечителей) или других сопровождающих их лиц. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

Строго запрещается:

- 1) нахождение в верхней одежде, без бахил/тапочек или сменной обуви;
- 2) курение на территории, в здании и помещениях Клиники;
- 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;

4) появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

5) играть в азартные игры на территории, в здании и помещениях Клиники;

6) громко разговаривать, шуметь, хлопнуть дверью;

7) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;

8) пользоваться служебными телефонами;

9) выбрасывать мусор, отходы в не предназначенные для этого места;

10) проносить на территорию, в здание и помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

11) изымать какие-либо документы и сведения из медицинских карт, с информационного стенда;

12) помещать на стендах и оставлять объявления, буклеты и иную рекламную информацию без разрешения и согласования с администрацией клиники;

13) выполнять в помещениях клиники функции торговых представителей;

14) выполнять фото- и видеосъемку консультативного и лечебного процесса без согласования с лечащим врачом и администрацией клиники.

В целях безопасности, в том числе в целях антитеррористической защищенности, в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

3. Правила обращения за медицинской помощью

3.1. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении

в регистратуру клиники, там и по телефонам +7(812) 290-49-80, +7 (921) 995-83-31, +7 (921) 350-04-33 или через сайт <http://refatamit-spb.ru>

Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы врача.

Без предварительной записи и/или вне установленной очереди услуги предоставляются пациентам в особых случаях, включая необходимость получения срочной и медицинской помощи, при наличии свободного времени у соответствующего врача.

Врач может прервать прием Пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

3.2. Предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. Пациент (представитель Пациента) может получить у сотрудников регистратуры лично, по телефонам +7(812) 290-49-80, +7 (921) 995-83-31, +7 (921) 350-04-33 или через сайт <http://refatamit-spb.ru>

Во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре Пациент, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных для записи у врача соответствующей специальности.

3.3. Если Пациент ранее не был в клинике, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая Пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его на имеющееся свободное время в расписании этого врача.

3.4. За 24 часа до запланированного приема клиника осуществляет предварительный звонок с целью напоминания о приеме. В случае изменения в расписании работы врачей и специалистов администратор регистратуры уведомляет пациента по звонку на контактный телефон, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг.

3.5. При необходимости отмены визита на прием или изменения назначенного времени приема, пациент обязан своевременно предупредить об этом сотрудников регистратуры по телефонам +7(812) 290-49-80, +7 (921) 995-83-31, +7 (921) 350-04-33

3.6. Запись может быть отменена без сохранения очереди в том случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут.

3.7. Запись может быть отменена, если пациент не подтвердил свой прием в ответ на входящий звонок или входящее сообщение. В случае неподтверждения приема, пациенту направляется смс-оповещение об отмене его записи на контактный телефон, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг.

3.8. Клиника вправе отказать пациенту в дальнейшей записи, при некачественном приеме без предупреждения и указательной причины.

3.9. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор регистратуры предупреждает об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг. При этом по желанию пациента, запись переносится на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

3.10. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного или выключенного телефона, а также в случае, если Пациент не отвечал на звонки

3.11. В назначенный день и время Пациент обязан явиться на прием и обратиться в регистратуру, а на первичный прием и консультацию - прийти заранее (не менее, чем за 15 минут до назначенного времени приема) с документом, удостоверяющим личность (паспорт, загранпаспорт), чтобы оформить документы, регламентирующие требования законодательства РФ при оказании платных медицинских услуг. Договора на оказание платных услуг и Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство для получения первичной медико-санитарной помощи. Кроме этого, при первичном обращении Пациента, в регистратуре до приема доктором он должен заполнить Анкету о здоровье.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» является дача информированного добровольного согласия (далее - ИДС) 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. В этом же ИДС можно определить лиц, которым в интересах пациента должна быть передана информация о состоянии его здоровья, в том числе после его смерти.

3.12. За гражданина, признанного в установленном законом порядке недееспособным, документы подписывают его законный представитель на основании предъявления соответствующих документов.

3.12.1. Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, Информированное согласие. Договор подписывают ТОЛЬКО их законные представители (родители, усыновители, опекуны, попечители). Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители) бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, няни, и т.д. Информированные согласия подписывают и дают ТОЛЬКО родители, усыновители, опекуны. В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.

3.12.2. Дети с 15 до 18 лет имеют право самостоятельно подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. С 15 лет ребенок имеет право подписывать Информированное согласие, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Кроме того, в этом возрасте дети имеют право на сохранение врачебной тайны, поэтому информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.

3.12.3. С 18 лет пациент приобретает полную гражданскую дееспособность и самостоятельно подписывает договоры и Информированные согласия, но, если лечение оплачивают законные представители, то договор оформляется на законного представителя в пользу «ребенка», при этом, если у «ребенка», достигшего возраста 18 лет, возникнут претензии относительно качества оказанных услуг, он должен предъявлять эти претензии самостоятельно.

4. Права и обязанности Пациента

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

1) соблюдение этических, нравственных и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники;

2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента;

3) обеспечение ухода при оказании медицинской помощи;

4) выбор врача, с учетом согласия врача;

5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

7) получение консультаций врачей-специалистов;

8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

9) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

10) отказ от медицинского вмешательства;

11) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

12) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;

13) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд;

14) получение в доступной для него форме полной информации о своих правах и обязанностях, о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

4.2. Пациент обязан:

1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту, порядок;

2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу;

3) выполнять требования, предписания и рекомендации лечащего врача;

4) сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

5) оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации 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;

6) сообщать врачу о состоянии своего здоровья, о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозе;

7) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям;

8) бережно относиться к имуществу Клиники, других Пациентов и Посетителей;

9) являться на прием к лечащему врачу в назначенные дни и часы;

10) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом;

11) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

12) своевременно обращаться за медицинской помощью.

5. Порядок приема врача Пациента

5.1. Пациент во время приема и собеседования предоставляет лечащему врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья. В том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, оперативных вмешательствах.

5.2. Лечащий врач, после собеседования и клинического осмотра, устанавливает предварительный диагноз, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме предоставляет Пациенту информацию о состоянии его здоровья, 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 лечения и возможных осложнениях.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(е), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

5.5. На основании предоставленной 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, согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент (его законный представитель) до начала проведения лечения подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства.

5.6. Пациент обязан проинформировать медицинский персонал о непонимании или неполном понимании предстоящего вида медицинского вмешательства.

5.7. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что указывается в его медицинской карте и подписывается пациентом. При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

5.8. Лечащий врач может рекомендовать Пациенту отложить оказание стоматологических услуг, если у него имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания.

5.9. Пациент обязан выполнять предписания лечащего врача и сотрудничать с ним на всех этапах оказания медицинской услуги.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом

6.1. Вопросы, отзывы и предложения Пациент может направить по электронной почте reklamit2008@yandex.ru. Предложения, вопросы рассматриваются руководителем клиники в течение 5 (пяти) рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заявителю по электронной почте, в письменном виде, по телефону либо иным способом, указанным им письме.

6.2. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе сотрудников клиники, пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к директору с пояснением конкретной ситуации неисполнения клиники своих обязательств и тех требований, которые Пациент предъявляет на основе Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются правдивыми и очевидными (не требуют дополнительной проверки) ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема.

В противном случае претензия подается в письменном виде на имя директора клиники, в том числе на электронную почту reklamit2008@yandex.ru. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в организацию. Регистрируются обращения администратором клиники в соответствующем журнале.

6.3. Претензия рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней уполномоченными лицами клиники. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, при этом заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его претензии.

6.4. Результат рассмотрения претензии оформляется письменным ответом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии пациента и варианты удовлетворения претензии.

6.5. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, претензий и о принятых мерах направляется заявителю по электронной почте, в заказным письмом, по телефону либо иным способом, указанным им претензии.

6.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.7. Анонимные претензии, обращения, предложения рассмотрению не подлежат.

7. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме только 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 вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях.

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или иным лицам

8.1. Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

Справки, копии медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, и выписки из медицинской карты, являющейся собственностью клиники со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, снимками МРТ, сделанными в клинике, предоставляются гражданам в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты подачи запроса на имя директора клиники. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо лично Заказчику, либо названному им при заключении Договора лицу с оформлением расписки в получении.

8.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами, принимающими участие в медицинском обследовании, лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина и могут содержать следующие сведения:

- о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации;
- о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения;
- о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «СТЕЛС».

8.3. Справки оформляются в произвольной форме с предоставлением штампа медицинской организации на бланке ООО «СТЕЛС», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники.

8.4. Справку для налоговой инспекции по возврату НДС за медицинские услуги выдает администратор организации в течение 30 (тридцати) календарных дней после обращения.

9. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

9.1. В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

9.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к врачам, работникам, пациентам и посетителям Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9.3. Невыполнение Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача квалифицируется как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг.