



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ОOO "Дентал Офис"

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг стоматологической клиники ОOO «Дентал Офис» для пациентов (далее по тексту — «Правила») являются внутренним локальным организационно-распорядительным актом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в Стоматологической клинике ОOO «Дентал Офис» (далее по тексту — «Стоматологическая клиника»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Стоматологической клиникой.

1.2. Внутренний распорядок для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Стоматологической клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством РФ прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей для оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества и обязательны для сотрудников Стоматологической клиники и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Стоматологическую клинику.

1.4. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

-Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;

-ФЗ РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;

-ФЗ РФ № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;

-Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;

-Приказом Министерства здравоохранения от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;

-Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются в информационной папке для пациентов в Стоматологической клинике в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте медицинской организации.

1.6. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

*права и обязанности Пациента;

*порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;

*режим работы Стоматологической клиники;

*информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

2. Права и обязанности пациентов

2.1. При обращении за медицинской услугой в Стоматологическую клинику и ее получении Пациент имеет право:

2.1.1. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

2.1.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации».

2.1.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

2.1.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

2.1.5. До Пациента доводится информация, что отказ от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшению патологического процесса.

2.1.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Стоматологическая клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

2.1.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

2.1.8. Пациент пользуется всеми иными правами в соответствии с законодательством РФ.

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. соблюдать режим работы Стоматологической клиники;

2.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;

2.2.3. соблюдать требования пожарной безопасности;

2.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты Стоматологической клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- 2.2.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 2.2.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 2.2.7. ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан».
- 2.2.8. 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 том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- 2.2.9. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- 2.2.10. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам; бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники;
- 2.2.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом администратору Стоматологической клиники; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- 2.2.12. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- 2.3. Лечащий врач может отказаться по согласованию с директором Стоматологической клиники от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники:
- грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам Стоматологической клиники;
 - неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
 - несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.
3. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента
- 3.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или директором Стоматологической 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.

3.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

3.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

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

3.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

3.6. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях оформляемая при обращении Пациента в Стоматологической клинике, является документацией Стоматологической клиники. Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их выписки из медицинских документов в присутствии представителя Стоматологической клиники. По письменному заявлению Пациента ему предоставляется выписка из них, отражающих состояние его здоровья, в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Стоматологическую клинику с указанным заявлением.

4. Запись пациента на прием к врачу.

4.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора клиники непосредственно или по телефону 8(921)238-24-57, 8(8172)58-24-57.

4.2. Пациент записывается у администратора клиники на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности предварительно по телефону или лично. День и время приёма пациент выбирает из имеющихся свободных по согласованию с администратором.

4.3. Пациент является на приём к врачу в назначенное время. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, приём отменяется. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом.

4.4. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится. Приём по острой боли и другим экстренным ситуациям ведётся по мере высвобождения соответствующего врача.

5. Порядок приема пациента врачом.

5.1. Пациент заходит в кабинет только по приглашению администратора или лечащего врача, предварительно на обувь надевает бахилы.

5.2. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

5.3. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объём лечения, составляет предварительную сумму лечения, комплексный план лечения, ознакомливает с графиком профилактических осмотров, с возможностью получить требуемые медицинские услуги бесплатно в муниципальной

клинике, доводит Пациенту гарантии Стоматологической клиники на планируемые работы, предупреждает о возможных осложнениях в процессе и после лечения.

5.4. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте, а в ортопедическом плане лечения пациент ставит свою поспись о согласии.

5.5. Необходимым условием для начала лечения является добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медкарте и подписывается пациентом.

5.6. Каждая запись в медицинской карте и плане лечения 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, стоимость лечения, гарантии и т.д.).

5.7. Медицинская карта и рентгеновские снимки, сделанные в клинике, являются её собственностью и хранятся в клинике.

5.8. При необходимости пациенту выдаётся выписка из медицинской карты. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медучреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для получения ортопантомограммы и других видов рентгенологического исследования, проведения физиотерапевтических процедур и т.д. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

5.9. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта и правил пользования зубными протезами и ортодонтическими аппаратами. Также лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом правил внутреннего распорядка клиники.

6. Порядок оплаты выполненных работ и предоставленных услуг.

6.1. Порядок предоставления платных медицинских услуг определен в ПОЛОЖЕНИИ о порядке предоставления ООО "Дентал Офис" платных медицинских услуг.

6.3. Пациент оплачивает терапевтическое, хирургическое лечение после каждого приёма у врача за проделанные в данное посещение манипуляции по расценкам действующего на момент оплаты прейскуранта.

6.4. Оплата ортопедического лечения производится по завершении работ.

6.5. Основанием для оплаты является акт выполненных работ, где указаны перечень проделанных работ, их количество и стоимость.

6.6. При изготовлении протезов с опорой на имплантаты стоимость дополнительных расходных материалов не входит в стоимость лечения и оплачивается пациентом самостоятельно.

6.7. Оплата стоматологических услуг и выполненных работ производится наличными денежными средствами в кассу клиники либо безналичным путем через платежный терминал.

6.8. Потребителю выдается контролно-кассовый чек, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг.

6.9. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться.

6.10. Об изменении цен пациент уведомляется перед очередным приёмом у врача. В случае внесения предоплаты цены остаются фиксированными на весь период лечения