

Правила внутреннего распорядка ООО «Альфа-стом8» для пациентов

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) ООО «Альфа-стом8» — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «Альфа-стом8», права и обязанности пациента, правила поведения в клинике и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за стоматологической помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Альфа-стом8», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка ООО «Альфа-стом8» для пациентов включают:

- 1) порядок обращения пациента в ООО «Альфа-стом8»;
- 2) права и обязанности пациента;
- 3) порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Альфа-стом8» и пациентом;
- 4) порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- 5) порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- 6) время работы ООО «Альфа-стом8» и его должностных лиц;

3. Правила внутреннего распорядка ООО «Альфа-стом8» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка ООО «Альфа-стом8» для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — на рецепшене ООО «Альфа-стом8».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «Альфа-стом8»

1. Оказание медицинских услуг в ООО «Альфа-стом8» осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в ООО «Альфа-стом8» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, через сайт. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Пациента сотрудники ООО «Альфа-стом8» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно администратора-кассира о своей неявке.

3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов главным врачом пациент может получить на сайте, по телефону, на рецепшене в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Альфа-стом8».

4. ООО «Альфа-стом8» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:

- 1) фамилия, имя, отчество (полностью);
- 2) пол;

- 3) дата рождения (число, месяц, год);
- 4) адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
- 5) контактный номер телефона;
- 6) место работы.

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское обследование и вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных. Оформляется анкета здоровья пациента. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

5. ООО «Альфа-стом8» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ООО «Альфа-стом8» от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача специалиста.

6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться к главному врачу согласно раздела IV настоящего положения, по графику приёма граждан, утверждённому директором.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- 6) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

2. Пациент обязан:

- 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- 2) своевременно обращаться за медицинской помощью;
- 3) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 4) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
- 5) выполнять медицинские предписания;
- 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 7) соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу медицинской организации.

3. На территории ООО «Альфа-стом8» запрещено курение. I

V. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «Альфа-стом8» И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- 1) оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- 2) нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- 3) преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- 4) нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устно непосредственно к руководителю, к главному врачу ООО «Альфа-стом8», либо в письменном виде.

3. Обращения граждан рассматриваются в порядке, установленном Федеральным Законом №59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке обращений граждан в Российской Федерации».

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Альфа-стом8». 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таких сведений членам его семьи.

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

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

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

6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ООО «Альфа-стом8» является собственностью организации.

7. Ознакомление пациента либо его законного представителя, супруга (супруги), детей, родителей, усыновленных, усыновителей, родных братьев и родных сестер, внуков, дедушек, бабушек либо иных лиц, указанных пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, и осуществляется на основании требований действующей нормативно-правовой базы.

VI. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИЙ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

Выдача медицинской организацией пациенту либо его законному представителю справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с правилами, утвержденными Минздравом России, если иной порядок выдачи справки либо медицинского заключения не предусмотрен законодательством Российской Федерации.

VII. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ

Правила и условия выдачи медицинскими организациями пациенту либо его законному представителю медицинских документов, отражающих состояние здоровья пациента, в том числе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, результатов лабораторных, инструментальных, патолого-анатомических и иных видов диагностических исследований, иных медицинских документов, копий медицинских документов и выписок из медицинских документов, если иной порядок предоставления (выдачи) медицинского документа определенной формы, копии медицинского документа либо выписки из медицинского документа не предусмотрен законодательством Российской Федерации, установлены Минздравом России.

VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «АЛЬФА-СТОМ8» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы ООО «Альфа-стом8» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы ООО «Альфа-стом8» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни.
3. График и режим работы ООО «Альфа-стом8» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
4. Информация о времени работы ООО «Альфа-стом8», его должностных лиц, врачей специалистов находится на сайте, информационных стендах и на рецепшене ООО «Альфа-стом8».