

УТВЕРЖДАЮ

**Заместитель генерального директора
по лечебной работе ООО «Дантист»**

Исмаилова А.Т.

«20» января 2021 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Общества с ограниченной ответственностью «Дантист»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Дантист» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения граждан в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы сотрудников и должностных лиц Учреждения;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в Учреждение, пациентов и персонала.

2. Порядок обращения пациентов в Учреждение

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в Учреждение.

2.2. При первичном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения 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), место работы.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения Учреждения без согласования с руководством Учреждения

2.3 Пациентам с ограниченными возможностями, при обращении, созданы благоприятные условия для комфортного пребывания в клинике:

1) Полное информационное сопровождение для пациентов с ограниченными способностями, в том числе и по телефону, обеспечивается администратором стоматологии

2) При вызове по звонку, установленному на табличке с пиктограммой у входа в здание, организуется администратором клиники сопровождение и перемещение пациентов до места предоставления услуги. Колясочные пациенты (после обработки коляски дезинфицирующими средствами) сопровождают на коляске в кабинет врача ответственным персоналом стоматологии.

3) Перемещение и сопровождение пациентов с ограниченными возможностями в кабинете врача организуется ассистентом стоматолога.

4) Посещение рентгенологического кабинета возможно при сопровождении рентгенолаборанта клиники.

5) Посещение туалета возможно при сопровождении ответственного персонала клиники.

2.4. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема заместителем генерального директора по лечебной работе можно получить в регистратуре в устной форме, в папках «Информация для пациентов».

3. Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) перевод к другому лечащему врачу с разрешения заместителя генерального директора по лечебной работе при согласии врача;
- 3) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, 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, 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, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 10) полное сопровождение в клинике при ограниченных возможностях.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;
- оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в процедурные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- соблюдать режим лечения;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- 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;
- 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;
- бережно относиться к имуществу Учреждения.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

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

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников;
- нарушение норм этики со стороны пациента в отношении медицинских работников (лечащего врача).

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к заместителю генерального директора по лечебной работе.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно заместителю генерального директора по лечебной работе), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись заместителя генерального директора по лечебной работе с указанием даты.

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

4.7. В случае нарушения пациентом пункта 3.3. настоящих правил Учреждение имеет право расторгнуть договор на оказание платных медицинских услуг в одностороннем порядке, без возмещения понесенных пациентом расходов.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии 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 предоставляется пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил

сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

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. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6. График работы стоматологической клиники «Дантист» и должностных лиц

6.1. Режим работы Учреждения:

Понедельник	}	9.00 до 19.00
Вторник		
Среда		
Четверг		
Пятница		
Суббота – с 9.00 до 17.00.		
Воскресенье – выходной.		

Изменение графика и режима работы учреждения в праздничные и выходные дни регламентируется приказом заместителя генерального директора по лечебной работе и доводится до сведения пациентов.

6.2. Прием граждан заместителем генерального директора по лечебной работе осуществляется в рабочее время стоматологической клиники.

7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

7.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются прейскурантом на платные медицинские услуги. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.2. Информация о локальных актах, платных медицинских услугах, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются в папках «Информация для пациентов», которые доступны в течение всего рабочего времени.

Вышеперечисленные Правила внутреннего распорядка обязательны для всех лиц, обратившихся в Учреждение, пациентов и персонала.