



Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг в медицинской организации ООО ЦЕНТРСТОМ «АС»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО ЦЕНТРСТОМ «АС», права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г № 326-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО ЦЕНТРСТОМ «АС» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой, распространяются на все структурные подразделения ООО ЦЕНТРСТОМ «АС».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в учреждение или его структурное подразделение, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом, прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-график работы Клиники и ее должностных лиц;

-информацию о платных медицинских услугах;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающим первичную медико-санитарную помощь. Первичная медико-санитарная помощь оказывается населению в качестве платной медицинской помощи

- за счет средств граждан и организаций.

2.2. При выборе гражданином Клиники для получения первичной медико-санитарной помощи гражданин лично или через своего представителя обращается в Клинику для заполнения и подписания договора на оказание платных медицинских услуги.

2.3. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, при необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина, или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по сотовому телефону 112, по стационарному телефону 03.

2.4. Медицинская помощь пациентам осуществляется в Клинике.

2.5. В Клиниках медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы Клиники.

2.6. В праздничные дни приём пациентов осуществляется по графику, регламентирующийся внутренним распоряжением Клиники.

2.7. Медицинская помощь вне Клиники не осуществляется.

2.8. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники, осуществляют предварительную запись через контактный центр по телефону +7-952-771-72-00, 8(831)211-36-76 или через сайт <https://stomcenteras.ru/>.

2.9. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), свидетельство о рождении ребенка. В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства (рентгенодиагностику, профессиональную гигиену, анестезию, стоматологическое лечение).

2.10. Медицинская карта пациента, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в медицинской

организации. Клиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Согласно Приказа от 04.03.1997 № 77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях» медицинские карты пациента должны храниться непосредственно в медицинской организации. Выдача медицинских карт на руки пациенту невозможна, по личному заявлению пациента и разрешению администрации Клиники (главный врач) пациенту предоставляется Выписка из медицинской карты. Самовольное изъятие медицинской карты пациента и вынос ее за пределы Клиники не допускается.

2.11. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента. Может быть организована предварительная запись на прием врача через контактный центр по телефону: +7-952-771-72-00, 8(831)211-36-76 , официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу <https://stomcenteras.ru/>.

2.12. Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно дежурным администратором в Клинике, через контактный центр по телефону: +7-952-771-72-00, 8(831)211-36-76 , официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу <https://stomcenteras.ru/>.

2.13. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом клиники.

2.14. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.15. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре Клиники в устной форме, по телефону +7-952-771-72-00, 8(831)211-36-76 с помощью информационных материалов, расположенных в холлах Клиники, а также на официальном сайте в сети Интернет: <https://stomcenteras.ru/>.

2.16. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдается рекомендация для дальнейшей консультации у врачей-специалистов вне Клиники.

3.Права и обязанности пациентов

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации"

3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

3.4. Кроме того, пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность/запись на прием;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю, в администрацию Клиники. К директору и главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений пациентов. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений пациентов. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

4.5. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Пациент 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 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 сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких

родственников (детям, родителям, 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. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, выписки из медицинских документов в 30 (тридцати) дневный срок с даты поступления в Клинику соответствующего заявления.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

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

6. График работы Клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием пациентов директором и главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре клиники в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в холлах клиники.

7. Информация о платных медицинских услугах

7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 18 лет, иностранные граждане, граждане, являющиеся законными представителями несовершеннолетних, не дееспособных или ограниченно дееспособных лиц в отношении подопечных лиц. С пациентом в обязательном порядке заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения договора пациенту необходимо предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, для законных представителей несовершеннолетних - свидетельство о рождении ребенка, документы, подтверждающие опеку или попечительство. Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией в объеме амбулаторно-

поликлинической помощи. Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в Клинику Прейскуранту. Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно у администраторов в регистратуре Клиники и на официальном сайте в сети Интернет: <https://stomcenteras.ru>. Диагностические лабораторные исследования могут проводиться в день обращения по графику работы кабинета. Проведение диагностических инструментальных исследований проводятся по предварительной записи, однако могут проводиться в день обращения при наличии соответствующей подготовки в порядке живой очереди. Оплата медицинских услуг производится Пациентом в полном объеме в день оказания услуги путем перечисления стоимости услуги путем внесения наличных средств в кассу Клиники или безналичную оплату.