

Утверждаю

директор ООО СФ «Скорпион»

_____ Н.Я. Дурновцев

01.01.2019 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО Стоматологической фирмы «Скорпион»

Вы пришли на лечение в ООО СФ «Скорпион». Ваш лечащий врач и коллектив приложат максимум усилий, чтобы Вы получили качественную стоматологическую помощь. Для того, чтобы процесс Вашего лечения проходил более организованно, просим Вас ознакомиться с правилами внутреннего распорядка, принятые в нашей клинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в ООО СФ «Скорпион», а так же иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (ООО СФ «Скорпион»). Настоящие правила обязательны для персонала ООО СФ «Скорпион» и всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей для получения пациентом квалифицированного обследования и лечения.

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в ООО СФ «Скорпион»;
- Порядок оказания стоматологических услуг;
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО СФ «Скорпион»;
- Законные представители.

I. Порядок обращения пациентов в ООО СФ «Скорпион».

1. Общество с ограниченной ответственностью ООО СФ «Скорпион» оказывает платные стоматологические услуги.
2. Приём пациентов осуществляется в порядке предварительной записи при непосредственном обращении в регистратуру ООО СФ «Скорпион» или посредством телефонной связи.

3. При записи на плановый приём пациент обязан предоставить администратору ООО СФ «Скорпион» номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приёма.
4. Пациенты с острой болью принимаются без предварительной записи в день обращения при наличии свободного времени у врача.
5. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора ООО СФ «Скорпион» набрать номер – «103».
6. В случае опоздания или неявки на приём пациент обязан предупредить об этом администратора ООО СФ «Скорпион» удобным для него способом не менее чем за 24 часа. При повторной неявке на приём Исполнитель вправе отказать пациенту в оказании услуг или перенести приём на удобное для Исполнителя время.
7. При первичном обращении пациента в ООО СФ «Скорпион» с ним заключается договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг, оформляется медицинская карта стоматологического больного, пациент (или представитель) лично заполняет «Анкету здоровья».
8. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО СФ «Скорпион». Она хранится в регистратуре Центра в течение 5 лет, а далее в его архиве. По письменному заявлению пациента ООО СФ «Скорпион» предоставит выписку из медицинской карты.
9. Пациентам предоставляется возможность ознакомиться с «Положением об обработке персональных данных пациента, получающего медицинские услуги в ООО СФ «Скорпион»; «Правилами оказания платных медицинских стоматологических услуг в ООО СФ «Скорпион», «Правилами внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО СФ «Скорпион»; «Положением о гарантиях»
10. Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём нужно явиться не менее чем за 15 минут до назначенного времени.
11. Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещении ООО СФ «Скорпион» ведется видеонаблюдение.

II. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ.

1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий, информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакций и противопоказаний.
2. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3. Перед посещением врача-стоматолога пациент должен получить консультацию гигиениста; перед началом любого стоматологического лечения необходимо провести профессиональную гигиену полости рта.
4. До начала лечения пациенту в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам лечения и протезирования, будут предоставлены альтернативные методы лечения и протезирования.
5. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объема медицинского вмешательства, предварительной стоимости, сроков лечения и протезирования.
6. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. Своей подписью пациент подтверждает, что после беседы с врачом ему была предоставлена вся информация в доступной, понятной форме; ему понятен план, объем лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.
7. Врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих правил, а так же если это лечение не соответствует требованиям стандартов и технологий, может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.
8. В случае экстренных состояний объем вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной платы со стороны пациента.
9. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций смежных специалистов делается отметка в к протоколу проведения консультации в медицинской карте о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (представителя) и подписью врача.
10. Если отказ даёт законный представитель пациента и отказ может иметь для пациента тяжелые последствия, врач должен сообщить об этом в органы опеки и попечительства.
11. Возможен выезд врача на дом, если у доктора имеется свободное время от приёма в клинике.
12. После проведенного лечения и протезирования администраторы ООО СФ «Скорпион» через полгода пригласят Вас на бесплатный профилактический осмотр.
13. Сроки изготовления работ по ортопедической стоматологии:
 - несъемный мостовидный протез из металлокерамики – 4 недели;
 - несъемный мостовидный протез из стали – 5 недель;
 - одиночная коронка из металлокерамики – 2 недели;
 - одиночная коронка из стали – 2 недели;
 - комбинированная коронка – 3 недели;
 - пластмассовая коронка – 1 неделя;
 - бюгельный протез с замковой фиксацией – 5 недель;
 - бюгельный протез с кламмерной фиксацией – 5 недель;
 - полный съёмный протез – 3 недели;

- частичный съёмный пластинчатый протез – 3 недели;
- починка съёмных протезов – 3 дня.

III. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.

Пациент имеет право:

1. На охрану здоровья и медицинскую помощь.
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала.
3. Выбор врача и выбор медицинской организации.
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. Получение консультаций врачей-специалистов.
6. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами.
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
9. Отказ на медицинское вмешательство.
10. Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
11. Допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав.
12. Допуск к нему священнослужителя на проведение обрядов.
13. При появлении жалоб, связанных с лечением, обратиться в ООО СФ «Скорпион» в течении трёх дней для непосредственного устранения недуга.
14. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

Статья 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» от 21.11.2011г. №323 предусматривает случаи, при которых ООО СФ «Скорпион» имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные сведения:

1. В целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, не способного из-за своего состояния выразить свою волю.
2. При угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений.
3. По запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством.
4. В случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 18 лет для информирования его родителей или законных представителей.

5. В целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий.
6. В целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
7. В целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
8. При обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9. В целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10. В целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Пациент обязан:

1. Соблюдать правила внутреннего распорядка ООО СФ «Скорпион» для пациентов.
2. Соблюдать режим работы организации.
3. Соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, вести себя корректно по отношению к посетителям и сотрудникам, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц ООО СФ «Скорпион» и т.п.
4. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
5. Соблюдать правила пожарной безопасности.
6. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом администратору клиники.
7. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты ООО СФ «Скорпион» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).
8. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
9. Бережно относиться к имуществу организации.
10. Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ.
11. Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);

12. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупредить за сутки администратора клиники по телефону. Запрещается выносить из помещения ООО СФ «Скорпион» документы, полученные для ознакомления.
13. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ (ЕГО ПРЕДСТАВИТЕЛЕМ) И ООО СФ «Скорпион».

1. Стороны договорились о претензионном характере разрешения споров, приняв на себя обязательство, проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.
2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заместителю директора по лечебной работе. 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. В противном случае обращение (претензия) подается в письменном виде на имя исполнительного директора ООО СФ «Скорпион» и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.
3. Претензия будет рассмотрена в течение 10 рабочих дней. Результаты рассмотрения претензии будут сообщены на контактный номер пациента. В ответе содержится информация о признании (не признании) обоснованности претензии пациента; пациенту будут предложены варианты удовлетворения претензионных жалоб путём подписания Соглашения об урегулировании претензии.
4. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, ООО СФ «Скорпион» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги ООО СФ «Скорпион».

V. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ.

1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ) .
2. Кроме законных представителей в правовой системе России определён второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ