

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Д.К.ДЕНТ» (Стоматология «Доктор Кашин»)

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Д.К.ДЕНТ» (Стоматология «Доктор Кашин») 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 Стоматологии «Доктор Кашин», а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Стоматологией.

1.2. Внутренний распорядок для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Стоматологии «Доктор Кашин», 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 Стоматологии «Доктор Кашин» 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»; ---

-Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;

-Федеральным законом Российской Федерации № 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 на информационном стенде Стоматологии «Доктор Кашин» в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте Стоматологии : <http://dkdent@bk.ru>

1.6. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.
- Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Стоматологией «Доктор Кашин».

2. Права и обязанности пациентов

2.1. При обращении за медицинской услугой в Стоматологию «Доктор Кашин» и ее получении Пациент имеет право:

2.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;

2.1.2. На выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

2.1.3. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Стоматологии «Доктор Кашин» непосредственно или по телефону (8362) 45-28-08 с 8.30 до 19.00. Неотложная медицинская помощь взрослому населению при стоматологических заболеваниях в выходные и праздничные дни, а также в вечернее и ночное время осуществляется согласно графику работы медицинской организации и графикам работы медицинского персонала ГБУ РМЭ «Стоматологическая поликлиника г. Йошкар-Олы», расположенной по адресу: РМЭ, г. Йошкар-Ола, ул. Советская 130а.

2.1.4. В регистратуре Стоматологии «Доктор Кашин» при первичном обращении пациента администратор оформляет медицинскую карту стоматологического 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), серия и номер паспорта, место работы и должность.

2.1.3. 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».

2.1.4. 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.

2.1.5. 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.

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

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. соблюдать режим работы Стоматологии «Доктор Кашин»;

2.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологии «Доктор Кашин» 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 Стоматологии «Доктор Кашин» 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 соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту рекомендуется заполнить Анкету.

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 Стоматологии «Доктор Кашин»;

2.2.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

2.2.12. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологии «Доктор Кашин», соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

2.3. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка клиники: а). грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим пациентам Стоматологии «Доктор Кашин»; б). неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине; в). несоблюдение требований и рекомендаций врача; г). прием

лекарственных препаратов по собственному усмотрению; д). 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 иными должностными лицами Стоматологии «Доктор Кашин». 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 является собственностью медицинской организации и должна храниться в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, не разрешается самовольный вынос медицинской карты из медицинской организации. По письменному заявлению Пациента ему предоставляются копия медицинской карты либо выписка из нее, отражающих состояние его здоровья, в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Стоматологию «Доктор Кашин» с указанным заявлением.

4. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

4.1. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

4.2. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности

4.3. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу в условиях повышенной комфортности, либо на иных условиях, определенных законодательством РФ.

4.4. Перечень платных видов медицинской стоматологической помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», которые размещены на официальном сайте Стоматологии : <http://dkdent@bk.ru>.

4.5. Платные услуги предоставляются только при согласии пациента, который должен быть уведомлен об этом предварительно.

5. Порядок разрешения конфликтов

В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к руководителю ООО «Д.К.ДЕНТ» (Стоматологии «Доктор Кашин»), в которой ему оказывается медицинская помощь.

5.1. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – Директору ООО «Д.К.ДЕНТ» Кашину Алексею Анатольевичу, второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу.

При этом следует получить подпись директора указанием входящего номера, даты (в случае неотложной ситуации - времени подачи жалобы). Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

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

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

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

5.5. Гражданин 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.

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

5.7. Письменное обращение, поступившее администрации поликлиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в ООО «Д.К.ДЕНТ» (Стоматологию «Доктор Кашин»), направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.