

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «СК «Ваш Стоматолог»

Михайлов А.С.



Правила внутреннего распорядка для потребительских услуг

1. Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка стоматологического центра для потребительских услуг являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством РФ в сфере здравоохранения, поведение пациента в стоматологическом центре, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом и стоматологическим центром.

1.2. Внутренний распорядок стоматологического центра для пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности медработников стоматологической клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

1.3. Настоящие правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в стоматологический центр, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для потребительских услуг включают:

- порядок обращения пациента в стоматологический центр;
- права и обязанности пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы стоматологического центра;
- информацию о платных услугах.

2. Порядок обращения пациента в стоматологический центр.

2.1 При необходимости получения стоматологической помощи пациент должен обратиться в регистратуру стоматологического центра, которая обеспечивает регистрацию пациентов на приём и запись к врачу.

2.2 В регистратуре при первичном обращении заводится медицинская карта пациента, в которую вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- адрес регистрации места проживания (на основании документа, удостоверяющего личность);
- серия и номер паспорта.

2.3 В указанное время пациенту необходимо явиться на приём для получения медицинской услуги.

2.4 Медицинская карта пациента является собственностью стоматологического центра.

2.5 Медицинская карта на руки пациенту не выдается.

2.6 Информацию о времени приёма врачей пациент может получить в устной форме, по телефону и наглядно с помощью информационного стенда, расположенного в холле стоматологического центра

3. Права и обязанности пациента.

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании помощи;
 - информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медпомощи;
 - обследование, лечение и нахождение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям; облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступным способом и средствами;
 - обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения, организации оказания помощи;
 - информированное согласие пациента на медицинское вмешательств в соответствии с законодательными актами;
 - отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
 - обращение с жалобой к должностным лицам;
 - сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев предусмотренных законодательными актами;
 - получение в доступной форме информации о состоянии своего здоровья, применяемых методов диагностики и лечения, а так же выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
 - подачу в письменном виде предложений по совершенствованию деятельности стоматологического отделения.
- 3.2 Пациент обязан:
- принимать меры к сохранению своего здоровья;
 - соблюдать режим работы стоматологического центра,
 - соблюдать правила внутреннего распорядка стоматологического центра для пациентов и правила поведения в общественных местах;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;
 - соблюдать санитарно - противоэпидемический режим (вход во врачебные кабинеты в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
 - выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - уважительно относиться к медработникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - оформлять свой отказ, в установленном порядке, от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
 - представлять лицу, оказывающему ему медпомощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе и противопоказания к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.
 - бережно относиться к имуществу стоматологической клиники;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом медперсоналу;
 - соблюдать правила запрета курения в стоматологическом центре.
- 3.3. Лечащий врач может отказать, в наблюдении и лечении пациента, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или нарушения правил внутреннего распорядка стоматологического центра, если это не угрожает здоровью окружающих и жизни пациента.

4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом и стоматологическим центром.

4.1. При разрешении конфликтных ситуаций пациент может обратиться с жалобой непосредственно к руководителю стоматологического центра, в котором ему оказывалась медицинская помощь.

- жалоба подается в письменном виде в двух экземплярах: первый - должностному лицу, второй экземпляр остается на руках у заявителя.

- жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учебы), номера телефона.

4.2. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки установленные законодательством.

4.3. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган, в установленном порядке законодательством РФ.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациенту и другим лицам.

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим врачом, главным врачом или иным должностным лицом по стоматологической службе. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагноз и прогноз, необходимости лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья пациента, в случаях неблагоприятного прогноза заболевания, сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

6. Порядок выдачи медицинской документации пациенту.

6.1. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и получать консультации по ней у других специалистов.

6.2. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны, по письменному заявлению на имя администрации.

6.3. Порядок выдачи документов (справки по месту требования), удостоверяющих временную нетрудоспособность, а так же выписок из медицинской документации утверждается министерством здравоохранения и социального развития РФ.

7. График работы стоматологического центра.

7.1. График работы стоматологического центра устанавливается руководством центра, в том числе режим работы, время начала и окончания рабочего дня (смены), так же рабочие и выходные дни.

8. Порядок и условия предоставления платных услуг.

8.1. Оказание платных услуг осуществляется в соответствии с «Правилами предоставления платных услуг населению медицинскими учреждениями» утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006.

8.2. Предоставление платных услуг осуществляется на основании договора с пациентом.

8.3 Право на оказание платных медицинских услуг ООО «СК «Ваш Стоматолог» предусмотрено Уставом предприятия.

8.4 Пациенты обязаны полностью оплатить предоставляемые услуги.

8.5 Стоимость лечения определяется лечащим врачом в зависимости от вида выполняемых работ и использованных материалов.

8.6 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.