

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ) И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ООО «Дева»

Уважаемый пациенты!

Вы пришли на лечение в стоматологическую клинику «СтИв» ООО «Дева». Ваш лечащий врач и вся наша команда 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, принятыми в нашей клинике.

Правила внутреннего распорядка для пациентов (потребителей услуг) и посетителей (далее - Правила) – это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в ООО «Дева», а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и лечебным учреждением (стоматологическая клиника «СтИв» ООО «Дева»). Настоящие Правила обязательны для персонала ООО «Дева», всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в стоматологическую клинику «СтИв».

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 «Дева» (предварительная запись на консультации и лечение, оказание экстренной помощи);
- Порядок оказания медицинской помощи (стоматологических услуг);
- Информация о правах и обязанностях пациента при получении медицинской помощи;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и ООО «Дева»;
- Информация о законных представителях пациента.

1.Порядок обращения пациентов в ООО «Дева».

1. Общество с ограниченной ответственностью ООО «Дева» оказывает платные стоматологические услуги.
2. Прием пациентов на плановые консультации и лечение ведется при личном обращении в стоматологическую клинику, по предварительной записи по телефону **(4162) 51-44-36** **или через сайт stiv-stom.ru**. Всю необходимую информацию о медицинских услугах можно получить у администраторов по телефону **(4162) 51-44-36**, на информационном стенде/стойке стоматологической клиники, или на нашем сайте stiv-stom.ru.
3. При записи на плановый приём у пациента попросят предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о различных ситуациях.
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), первичная экстренная медицинская помощь пациенту оказывается бесплатно. Одновременно сотрудники центра обязаны обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав номер – «03».
6. В случае опоздания или неявки на приём пациенту желательно предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.
7. При первичном обращении пациента в стоматологическую клинику «СТИВ» заключается договор на оказание платных медицинских стоматологических услуг, оформляется медицинская карта стоматологического больного, со слов пациента (представителя) собираются и документируются сведения о перенесенных и сопутствующих заболеваниях, аллергиях и пр. информация, могущая повлиять на результат медицинской услуги.
8. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью ООО «Дева». Она хранится в регистратуре клиники в течение 5 лет, а далее в архиве. По письменному заявлению пациента (представителя) ему может быть представлена выписка из медицинской карты, а также другие документы, связанные с состоянием его здоровья.
9. Пациенту предоставляется возможность ознакомиться с настоящим документом, документом, определяющим форму, условия, порядок оказания платных медицинских услуг и порядок их оплаты, а также с документацией по стандартам и порядкам оказания медицинской помощи по профилю «Стоматология». Печатные версии данных документов предоставляются по требованию пациента.
10. Для оформления необходимых медицинских документов и ознакомления с пакетом документов на плановый приём пациенту желательно явиться не менее чем за 5-7 минут до назначенного времени.
11. Пациент предупреждён, что в целях безопасности в помещении стоматологической клиники «СТИВ» ведётся видеонаблюдение.

2. Порядок оказания стоматологических услуг.

1. Пациент (законный представитель) 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 пациенту рекомендовано получить консультацию гигиениста; перед началом любого стоматологического лечения рекомендовано провести профессиональную гигиену полости рта.
4. До начала лечения пациенту лечащим врачом в доступной форме будет дана информация по всем возможным в его ситуации методам диагностики, лечения и протезирования, будут предоставлены альтернативные методы диагностики, лечения и протезирования. Данная информация также отображается в виде памяток, вручаемых пациенту и опубликованных на нашем сайте.
5. Стоматологическая помощь предоставляется пациенту после согласования с ним объёма медицинского вмешательства, 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, объём лечения, альтернативные методы лечения, сроки и стоимость лечения, возможные осложнения.

7. В случае экстренных состояний объём вмешательств определяется врачом и оказывается без дополнительной платы со стороны пациента.
8. В случае отказа пациента от необходимых методов обследования и лечения, консультаций смежных специалистов делается отметка в медицинской карте стоматологического больного о том, что пациент предупрежден о возможных осложнениях. Запись заверяется личной подписью пациента (законного представителя) и подписью врача.
9. В случае нуждаемости пациента в плановой или экстренной госпитализации в связи с имеющимися у него заболеваниями челюстно-лицевой области, ООО «Дева» может подготовить выписку из медицинской карты стоматологического больного и/или направление с указанием показаний для госпитализации. Стационарное лечение ООО «Дева» НЕ осуществляет.
10. Гарантийные сроки на стоматологические услуги утверждены «Положением о гарантиях» и являются строго индивидуальными, определяемыми лечащим врачом исходя из возраста, состояния, диагноза пациента, объема медицинского вмешательства и др.

3. Информация о правах и обязанностях пациента при получении им 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 от медицинского вмешательства.
10. Возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.
11. Участие адвоката или законного представителя для защиты своих прав при отстаивании своих интересов в досудебном и судебном порядке.
12. Пациент имеет право выбора лечащего врача с учетом его согласия.
13. Пациент имеет право на получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.
14. Пациент имеет и другие права, предусмотренные действующим законодательством.

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

Пациент обязан:

1. Соблюдать настоящие Правила.
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 «Дева» 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 или любому сотруднику.
7. Соблюдать санитарно-противоэпидемический режим (вход в лечебные кабинеты клиники 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 и сопутствующих заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, и т.д.);
12. Приходить на приём в установленное время. При невозможности явиться в указанное время предупреждать администратора клиники или лечащего врача.
13. Пациент обязан заботиться о сохранении своего здоровья.

4. Порядок разрешения возможных конфликтных ситуаций между пациентом (законным представителем) и ООО «Дева».

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 недостижении заявленных в претензии требований.
2. В случае конфликтных или сложных ситуаций и вопросов пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору А.И. Иванову. 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 генерального директора А.И. Иванова и фиксируется в журнале регистрации входящей документации (дополнительно – в книге отзывов\жалоб).
3. Претензия рассматривается в установленные законодательством сроки. Результаты рассмотрения претензии сообщаются лично пациенту (законному представителю) или направляются посредством почтовой\электронной связи по адресу, указанному в обращении.
4. В случае достижения соглашения об урегулировании претензии пациент (законный представитель) приглашается на заседание врачебной комиссии ООО «Дева». В случае неявки пациента для получения ответа в установленный срок, ответ направляется посредством почтовой\электронной связи по адресу, указанному в обращении.

5. В случае необходимости проведения оценки качества, эффективности и безопасности лечебно-диагностических мероприятий, ООО «Дева» проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской услуги, при необходимости с привлечением сторонних экспертов\организаций.

5.Законные представители.

Важно! В случае оказания стоматологических медицинских услуг несовершеннолетнему пациенту, договор на платные услуги и информированные согласия подписывает его законный представитель.

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).