

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ КЛИНИКИ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА «ЭРА»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Клиники «Стоматологическая поликлиника «Эра» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в Клинике «Стоматологическая поликлиника «Эра» (далее – Клиника), а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях создания наиболее благоприятных условий реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи листков нетрудоспособности, справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов находятся у администратора, информация о месте нахождения Правил вывешены в Клинике на информационном стенде.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1 Клиника является частной, оказывающей плановую амбулаторную медицинскую помощь на возмездной основе, а также по системе добровольного медицинского страхования при наличии соответствующего договора со страховой компанией.

2.2. В случае обращения граждан при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается первая помощь в объеме, предусмотренным действующим законодательством (приказ МЗ РФ от 4 мая 2012 г №477н) Клиникой гражданину безотлагательно и бесплатно с направлением пациента для оказания необходимой скорой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается главным врачом Клиники.

2.3. В случае обращения пациентов в Клинику, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, Клиника передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. В случае обращения в Клинику пациента с инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на таковое, пациент направляется в инфекционное медицинское учреждение.

2.5. Организация предварительной записи больных на прием к врачам-специалистам в Клинику осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру Клиники (по адресу: г. Волгоград, ул. Циолковского 21, через контактные телефоны : +7 (8842) 49-81-00; 8-917-642-42-72

При необходимости получения медицинской помощи пациент (его представитель) за 15 минут до назначенного времени приёма обращается в регистратуру Клиники, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская

карта амбулаторного 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), адрес по месту фактического проживания, серия и номер паспорта.

Пациенту рекомендуется сообщить контактный телефон при оформлении медицинской карты. При отсутствии указанной информации или отказе пациента в ее предоставлении, администрация учреждения не несет ответственности за отсутствие возможности оповещения пациента об отмене или изменении ранее назначенного приема врача по обстоятельствам, не зависящим от Клиники.

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в спец.помещении.

Запрещается вынос медицинской карты из Клиники

Время на прием пациента врачом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении консилиумов, совместных консультаций врачами специалистами, время приема может быть изменено.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема посетителей главным врачом и его заместителями, гражданин может получить в регистратурах Клиники в устной форме или по номеру телефона регистратуры +7(8442)49-81-00;: 8-917-642-42-72 , наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники, а также с помощью сети «Интернет» на официальном сайте Клиники: ega-klinika.ru.

2.7. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту рекомендуется консультация необходимых специалистов в Клинике или в специализированном учреждении здравоохранения.

2.8. Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением сил и средств отделения скорой медицинской помощи или «03», «112», «103» с мобильного.

2.9. Пациент, пришедший на прием к врачу, на диагностическое исследование или на лечебную процедуру по предварительной записи с опозданием 15 минут и более, принимается при наличии свободного интервала приема в день обращения пациента. При отсутствии свободного интервала приема в день обращения пациента повторная предварительная запись на прием к врачу, диагностическое исследование или лечебную процедуру пациента осуществляется дежурным администратором или руководителем структурного подразделения медицинской организации в рамках горизонта записи.

3. Права и обязанности пациентов:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор врача;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья,

выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 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;
- отказ от медицинского вмешательства, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 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.

3.2 Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- выполнять инструкции и требования медицинского персонала;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в Клинике регламент работы;
- уважительно относиться к другим посетителям клиники;
- обратиться к персоналу в случае возникновения разногласий по вопросам медицинской помощи с другими пациентами или посетителями Клиники;
- надеть бахилы перед входом в регистратуру;
- снять верхнюю одежду перед входом в процедурный кабинет или перед входом в кабинет врача;
- явиться в регистратуру Клиники за 15 минут до назначенного времени приёма для оформления документов;
- представить документ, удостоверяющий личность (паспорт), документы, подтверждающие право представлять интересы недееспособного пациента согласно действующему законодательству.
- выполнять все рекомендации врачей Клиники;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны уведомить об этом персонал Клиники;
- 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;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, 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, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

3.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
 - иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
 - находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
 - заходить в процедурный кабинет во время проведения мероприятий текущей дезинфекции;
 - потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
 - курить в здании Клиники и на ее территории;
 - играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
 - громко разговаривать, шуметь, употреблять нецензурные выражения, хлопать дверьми;
 - оставлять маленьких детей без присмотра;
 - выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
 - изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
 - размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
 - производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
 - выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
 - находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
 - находиться без бахил или сменной обуви в помещениях, в которых требуется соблюдение санитарно-эпидемиологического режима;
 - преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
 - посещать Клинику с домашними животными;
 - запрещается доступ в здание Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов;
- 3.4. При прохождении пациентом обследования и лечения необходимо отказаться от пользования мобильным телефоном и другими средствами связи во время проведения исследований или консультации врача.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Распоряжение Комитета здравоохранения от 26.09.2007 г. № 492-р» Об утверждении форм

учета и отчетности по работе с обращениями граждан».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию Клиники согласно графику приема граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращения 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. 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 и Положением об урегулировании конфликтных ситуаций.

4.4. 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.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. 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. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иными должностными лицами учреждения здравоохранения. 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.

5.2. У лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, – близким родственникам.

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 действующим законодательством.

5.5. Пациент или его законный представитель имеют право на основании письменного заявления получить информацию о состоянии здоровья, медицинские документы и их копии.

6. График работы Клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники.

6.2. Прием населения (пациентов и их законных представителей) главным врачом или его

заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на регистратуре, на информационном стенде в холле, по номеру телефона регистратуры: +7 (8442) 49-81-00; 8-917-642-42-72.

6.3. Режим работы Клиники утверждается директором.

7. Ответственность за нарушение настоящих Правил

7.1 В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

7.2 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.