

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ИП Тулякова стоматологическом кабинете, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г. №323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», письмом МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18 мая 2010 года №58 Об утверждении СанОПин 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение посетителя в клинике, 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 учреждение, разработаны в целях 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:

- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы клиники;
- ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.4.Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте.

2.Порядок обращения пациентов в клинику

2.1.Для получения стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру клиники лично либо по телефону для записи на удобное время и в соответствии с существующим графиком приема специалистов 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; адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность;
- оформляется согласие пациента на обработку персональных данных по утвержденной форме, в соответствии с федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ;
- медицинская карта хранится в регистратуре клиники. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без согласования с руководством клиники.

2.2.Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях клиники определяется лечащим врачом. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач клиники пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение здравоохранения.

3.Права и обязанности граждан:

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. №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;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или суд;
- 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 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:

- соблюдать режим работы учреждения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка клиники для пациентов;
- правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 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 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 учреждения;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;
- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность;
- 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 помещение 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;
- приходить с животными;
- приходить в грязной и издающей неприятные запахи (спецодежде), находиться в помещениях клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- 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;
- потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- курить и распивать спиртные напитки в здании клиники, в т.ч. на крыльце;
- посещать клинику лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям (в случае выявления указанных лиц они удаляются из помещения клиники сотрудниками клиники и (или) правоохранительных органов);

- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещения клиники документы, полученные для ознакомления;
- выносить медицинскую карту пациента из клиники без согласования с руководством клиники (согласно письму МЗ РФ от 04.04.2005г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты» медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в регистратуре);
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- выносить из клиники имущество и оборудование;
- 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;
- оставлять личные вещи без присмотра.

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. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1.В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию клиники или лично обратиться к администрации в письменном виде.

4.2.При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 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.

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 котором 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.

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

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

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, направляется по почтовому или электронному 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 форме лечащим врачом 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 законодательными актами.

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

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

6.2. Режим работы клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются Директором в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. График и режим работы утверждаются Директором клиники.

6.5. 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 ИП Тулякова, а также материального ущерба имуществу клиники влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. На случай проявления хулиганских действий со стороны посетителей клиники, а также иных лиц, в клинике установлена «тревожная кнопка»

7.4. В целях предотвращения неправомерных действий посетителей клиники, иных лиц, а также для исключения совершения террористических актов, в помещениях клиники ведется видеонаблюдение, о чем имеется соответствующая информация при входе в клинику.