Правила внутреннего распорядка

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «САМАРА-ДЕНТА»

1. Общие положения.

1.1. Внутренний распорядок для пациентов регулируется правилами, утвержденными приказом директора ООО «Самара-Дента»

1.2.Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов и разработаны в соответствии с Федеральным законом№ 323-ФЗ от 21.11.2011г « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г № 1006 « Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в поликлинику

- права и обязанности пациента

- порядок разрешения конфликтных ситуаций между организацией и пациентом

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим

лицам

- график работы поликлиники и ее должностных лиц

- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Самара-Дента»

1.5. С правилами пациент или его законный представитель знакомятся устно.

1.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. Порядок обращения пациентов.

2.1. ООО «Самара-Дента» оказывает амбулаторную медицинскую помощь.

2.3. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам в ООО»Самара-Дента» осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефону.

Режим работы ООО «Самара-Дента» - ежедневно с 9.00-21.00, Суббота и воскресенье с 10.00-17.00 по предварительной записи

2.4.Прием пациентов врачами в ООО «Самара-Дента» ведется по графику.

2.4. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационного стенда, расположенного в регистратуре.

2.5.Для оказания неотложной медицинской помощи врач имеет право прервать прием пациентов.

2.6.ООО»Самара-Дента» при выявлении у пациента инфекционного заболевания или при подозрении на таковое направляет пациента в инфекционное медицинское учреждение .

2.7.В случае обращения граждан по экстренным показаниям врач направляет пациента в соответствующее медицинское учреждение

2.8.При входе в стоматологию пациент должен одеть бахилы

2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе.

Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года.

2.10. При обращении пациента заводится медицинская карта для оформления , в которую вносятся информация о пациенте (фамилия,имя,отчество,дата и год рождения, место регистрации) на основании паспортных данных.  
Медицинская карта пациента является собственностью ООО «Самара-Дента» и должна храниться в регистратуре.

2.1.1.Пациент записывается в удобное для него время с учетом графика работы врача.

Пациент является в назначенное время.При невозможности прибыть на прием в согласованное время пациент должен уведомить администратора по телефону возможно в короткое время.

2.1.2.В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по телефону указанному пациентом.

2.1.3.Пациентам с высокой температурой, выраженными герпетическими высыпаниями в носогубной областях, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения лечение не проводится.

Прием по острой боли ведется по мере высвобождения соотвествующего врача.

2..14. Пациент заходит в кабинет только по приглашению. Запрещено входить в кабинет без приглашения когда идет при прием.

Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения врача при условии выполнения всех его указаний.

2.1.5.С пациентом заключается письменный договор на оказание услуг по утвержденнной форме, внесение в договор изменений не допускается.

2.1.6.Перед медицинским вмешательством пациент обязан вначале прочитать текст информированного добровольного вмешательства и договор на оказание медицинской услуги после чего его подписать.

3. Права и обязанности пациентовяяя

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан»

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

3.1.1.Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников ООО «Самара-Дента» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.

3.1.2.Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.1.3.Обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

3.1.4.Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

3.1.5.Перевод к другому лечащему врачу.

3.1.6.Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.

3.1.7.Отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.

3.1.8.Обращение с жалобой к директору стоматологии, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд.

3.1.9.Сохранение работниками стоматологии 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.

3.1.9.0.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:

3.2.1.Своевременно обращаться за медицинской помощью.

3.2.2.Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.

3.2.3.Соблюдать правила внутреннего распорядка поликлиники для пациентов.

3.2.4.Бережно относиться к имуществу учреждения.

3.2.5.Уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность.

3.2.6.Представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств,аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

3.2.7.Пациент должен знать что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза и повлиять на прогноз выздоровления.

3.2.8.Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

3.2.9.Соблюдать санитарно-гигиенические нормы: (вход на отделения поликлиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.3.0.Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах, выполнять медицинские предписания.

4.Правила поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Самара-Дента».

4.1.Категорически запрещается разговаривать по мобильному телефону.

4.2.Курить в помещениях стоматологии.

4.3.Громко разговаривать шуметь.

4.4.Грубить персоналу.

4.5.При некорректном поведении грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении.

4.6.Мусор использованные средства для личной гигиены выбрасываются в урны для мусора использованные бахилы в урны для бахил.

4.7.Соблюдать правила личной гигиены.

4.8.Во время эпидемий гриппа и ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты марлевые или медицинские маски предназначенные для защиты от респираторных инфекций.

4.9.0.Пациент имеет право получить от лечащего врача всю информацию о обследовании лечении.

4.9.1.Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья при отсутствии врача передать информацию администратору или директору ООО «Самара-Дента».

4.9.2.Персонал ООО»Самара-Дента» имеет право удалить пациента в случае несоблюдения им правил поведения.

5.Порядок разрешения кофликтных ситуаций между ООО»Самара-Дента» и пациентом.

5.1.В случае нарушения прав пациента он или его законный представитель может обращаться с претензией (жалобой) которая подается через регистратуру или директору, претензию (жалобу) можно изложить в книге жалоб либо направить на сайт в электронном виде. Для ответа пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2.Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента ее получения. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде отправляется почтой на указанный пациентом адрес или отдается ему лично. На претензию (жалобу) отправленную на сайт, ответ оправляется на электронную почту,которую указал пациент.

5.3.Не получив ответ на претензию (жалобу) по истечении 10 дней, либо если ответ не удовлетворил пациента или законного представителя он вправе обрат в контролирующие органы или в суд.

6.Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

6.1.Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту или его законному представителю в доступной форме в соответствии с требованиями медицинской этики и деонтологии лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Самара-Дента». Она отражает сведения о результатах обследования, наличия заболевания, методах обследования и лечения, связанных с ними риске, прогнозе, возможных вариантах лечения и их последствиях, о результате проведенного лечения и возможных осложнениях.

6.2.В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном и законном порядке недееспособными информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

Информация, содержащаяся в медицинских документах составляет составляет врачебную тайну и может быть предоставлена без согласия пациента и его законного представителя только по основаниям предусмотренных действующим законодательством.