ВНУТРЕННИЕ ПРАВИЛА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ клиники ООО «Бест-Стом»

1 Общие положения

1.1. Права и обязанности пациентов регламентируются Федеральным законом «Об охране здоровья граждан Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011г. и другими нормативными документами. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача; обследование, лечение и нахождении в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчении боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- выбор лечащего врача;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача и(или) директора при согласии другого врача;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство;
- отказ от оказания медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- на обращение к должностным лицам учреждения здравоохранения, в котором ему оказывается помощь, а также в вышестоящие организации.
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья;

Пациенты обязаны:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения и настоящие Внутренние Правила для пациентов и посетителей.

1.2. Внутренние правила для пациентов и посетителей в ООО «Бест-Стом» (далее Правила) являются организационно-правовым

документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в клинике.
1.3. Настоящие Правила являются обязательными для всех пациентов и посетителей, а также для третьих лиц, обратившихся в ООО «Бест-Стом» (далее Клиника).
1.4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных условии для оказания медицинской помощи.
1.5. С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде Клиники, а также на официальном сайте Клиники в сети «Интернет».

2 Порядок обращения пациентов в Клинику для оказания стоматологической помощи
2.1. Предварительная запись осуществляется по телефону: 65-05-75, 30-05-75. Время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных мест, предоставленных администратором.
2.2. При обращении в Клинику пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность;
2.3. При первичном посещении Клиники на пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного по установленной форме, в которую заносятся фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес по месту регистрации и фактическому месту проживания, серия и номер паспорта, место работы, профессия.
2.4. За 1 день до визита администратор связывается с пациентом для подтверждения приема. В случае не подтверждения прием может быть отменен.
2.5. Пациент заполняет анкету о состоянии здоровья, дает согласие на обработку персональных данных и информированное добровольное согласие пациента на первичный диагностический прием врача стоматолога (комплекс обследований).
2.6. Амбулаторная медицинская карта храниться в Клинике и на руки пациенту не выдается.
2.7. При необходимости пациенту выдается выписка из медицинской карты по письменному обращению на имя главного врача и (или) директора.
2.8. Пациент ожидает приема в холле Клиники. В кабинет проходит по приглашению медицинской сестры или врача.
2.9. Пациент должен приходить на прием к врачу в чистой одежде. Верхняя одежда оставляется в гардеробном шкафу. В кабинет можно проходить в сменной обуви или бахилах, которые находятся на входе в Клинику.
2.10. В случае опоздания или неявки в назначенное время на прием пациент должен предупредить администратора не менее чем за 24 часа. В ином случае при отмене или неявке в день визита без предупреждения, пациент утрачивает приоритет при выборе времени.

2.11. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут, врач имеет право перенести время приема на ближайшую дату, а освободившиеся время предложить другому пациенту.
2.12. В случае отсутствия врача по причине болезни администратор предпринимает меры по предупреждению пациента о невозможности его приема в назначенное время и предоставлении пациенту удобного времени и даты приема.
2.13. Для оформления необходимых медицинских документов пациент должен являться в Клинику не менее чем за 10 минут до назначенного времени.
2.14. При задержке планового приема врачом более чем на 20 минут по объективным причинам, не зависящим от лечащего врача, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержи у своего лечащего врача.
2.15. Медицинская помощь оказывается непосредственно в Клинике.
2.16. При обращении к лечащему врачу пациент обязан сообщить всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных процедур, проинформировать о принимаемых лекарственных препаратах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакций на лекарственные препараты.
2.17. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо при себе иметь препараты, рекомендуемые лечащим врачом.
2.18. После разъяснения лечащего врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от него. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.
2.19. Пациент обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно содействовать его исполнению.
2.20. При изменении состояния здоровья в процессе лечения пациент незамедлительного сообщает об этом лечащему врачу.
2.21. В случае физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
По внутренним правилам клиники и для обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности во время приема пациента в кабинете может находиться только один сопровождающий.
2.22. Перед плановым приемом пациент должен воздержаться от приема в пищу продуктов со специфическим запахом, курения, использования парфюмерной продукцией с резким запахом. Перед

посещением врача должен почистить зубы, ортопедические конструкции зубной щеткой и пастой.
2.23. Направление на госпитализацию, пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного осмотра врачом.
2.24. Лечащий врач по согласованию с должностным лицом Клиники может отказаться от лечения пациента по этическим и психологическим причинам, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента. В случае отказа лечащего врача от наблюдения и лечения пациента, главный врач и (или) директор организует замену лечащего врача, если в штате Клиники есть врач с соответствующей квалификацией.
2.25. Клиника вправе отказать в предоставлении медицинских услуг, если пациент не следует рекомендациям врача, не соблюдает внутренний распорядок и указанные выше правила нашего медицинского учреждения.

3 Правила поведения пациентов и посетителей при посещении Клиники

3.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, соблюдения санитарно-противоэпидемического режима предупреждения и террористических актов запрещается:

- проносить в помещение поликлиники огнестрельное, газовое, травматическое, холодное оружие, иметь при себе крупногабаритные предметы (вещевые мешки, чемоданы, велосипеды и др.);
- заходить в помещения для служебного пользования;
- курить на территории Клиники и у входной двери;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Клиники медицинские документы и изымать какие-либо документы из медицинских карт;
- размещать в помещении и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- выполнять в Клинике функции торговых агентов;
- приходить в Клинику в алкогольном, наркотическом, токсическом опьянении, в состоянии агрессии (в случае выявления нарушения общественного порядка такие лица удаляются из помещения сотрудниками Клиники, охраны и представителями правоохранительных органов.);
- находиться в Клинике с домашними животными;
- вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники;
- выражаться нецензурной бранью;

- в кабинете врача пользоваться мобильными устройствами;
- портить имущество Клиники.

3.2. Пациенты и посетители Клиники обязаны:
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать режим лечения, в том числе и на период временной нетрудоспособности;
- соблюдать чистоту и порядок;
- бережно относиться к имуществу Клиники;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробном шкафу на входе в Клинику;
- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть вежливыми и доброжелательными;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- соблюдать требования противопожарной безопасности.

4 Порядок разрешения споров и конфликтов

4.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определяется в соответствии с Федеральным Законом «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» от 2.05 2006г. №59-ФЗ
4.2. В случае возникновения конфликта, претензий гражданин имеет право обратиться к Управляющему Клиникой.
4.3. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации и учета (запросов) обращений субъектов персональных данных в ООО «Бест-Стом».
4.4. При устном обращении ответ может быть дан в устной форме в ходе приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4.5. При неэффективности обращения Пациент может обратиться к главному врачу и (или) директору в часы приема или оставить свое обращение в письменном виде администратору клиники.
4.6. Гражданин в письменном обращении указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит свою подпись и дату обращения.
4.7. Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом.
4.8. Срок рассмотрения обращения до 30 дней. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.