

# Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

## **ООО «Санация»**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО«Санация», режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011г №323- ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010г. №326- ФЗ., Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов являются организационно- правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациентов в поликлинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом и ООО «Санация».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в поликлинику, 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 должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте).

### **2. Порядок обращения пациентов в поликлинику**

2.1. Для получения стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру поликлиники:

- Пациент обслуживается в регистратуре в порядке живой очереди, за исключением: ветеранов войны, члены семей погибших инвалидов войны, участников ВОВ, ветеранов боевых действий. Данная категория пациентов обслуживается вне очереди.

- При первичном или повторном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт), действующий страховой полис и СНИЛС.

- 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; адрес по месту фактического проживания; серия и номер страхового медицинского полиса, СНИЛС.

- 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 . Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из поликлиники без согласования генерального директора.

2.2. Порядок оказания стоматологической помощи. ООО «Санация» работает в следующем режиме:

График работы ООО "Санация"

ул. Авиационная, д.68, корп. 3, телефон: 8 (499) 193-65-63; 8 (495) 942-45-21

с понедельника по воскресенье: КРУГЛОСУТОЧНО.

ул.Академика Бочвара, д. 10А, телефон: 8 (499) 193-47-79

с понедельника по субботу: с 9:00 - 21:00

воскресенье - выходной

ул.Кулакова, д. 20, з-д «Орбита», телефон: 8 (495) 757-96-87

с понедельника по субботу: с 9:00 - 20:00

воскресенье - выходной

График работы в праздничные дни устанавливается администрацией.

- Прием пациентов врачами лечебного, лечебно-профилактического, детского кабинета осуществляется по талонам согласно указанному времени. Талоны выдаются с либо врачом, в регистратуре или записывают через Единую электронную регистратуру.

- Талон на повторный прием выдается лечащим врачом с указанием точного времени приема.

- Пациенты с острой зубной болью обслуживаются вне очереди, допускается без полиса и талона(если при проверке полиса, не прикреплен к другой поликлинике)

- Прием по экстренным показаниям всех обратившихся проводится без предварительной записи, талонов, вне очереди и независимо от прикрепления пациента к клинике и наличия страхового полиса.

Время, отведенное на прием больного в клинике, определено действующими расчетными нормативами. Поэтому время ожидания приема сокращается до минимума, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной помощи другому больному, о чем пациенты, ожидающие приема, предупреждаются персоналом клиники.

- Предварительная запись

- любой пациент имеет право при личном обращении в регистратуру поликлиники или по телефонам:

ул. Авиационная, д. 68, корп. 3 , тел: 8 (499) 193-65-63; 8 (495) 942-45-21;

ул. Академика Бочвара, д. 10А, тел: 8 (499) 193-47-79;

ул.Кулакова, д. 20, з-д «Орбита», тел: 8 (495) 757-96-87

записаться на прием к стоматологам терапевтам, хирургам , детским стоматологам на последующие дни возможно при посещении врача .

- Прием пациентов осуществляется врачами в рабочие и в режиме указанном пункте 2.2, с соблюдением принципа графика работы.

- Обслуживание пациентов с ограниченными возможностями в клинике невозможно из-за отсутствия зоны комфортного пребывания, прикрепление производится к поликлинике по месту жительства.

2.3. В целях организации контроля за работой врачей в клинике, оперативного оказания организационной помощи пациентам и врачам администрацией поликлиники организуется работа дежурного администратора и врачей в часы работы клиники (с 9.00 до 21.00 далее дежурят ночные врачи по адресу: ул. Авиационная, д. 68, корп. 3, телефон: 8 (499) 193-65-63; 8 (495) 942-45-21

- функции дежурного администратора и дежурных врачей поочередно выполняют руководящие работники клиники по графику, утвержденному генеральным директором клиники. У регистратуры на видном месте размещается информация о дежурном администраторе и врача (ФИО, должность, номер телефона); не допускается отсутствие дежурного администратора на рабочем месте.

2.4. Информацию для пациентов и посетителей поликлиники по порядку организации приема (расписание работы врачей и подразделений поликлиники, условия и порядок оказания бесплатной медицинской помощи, о вызове врача на дом) пациент может получить в регистратуре в устной форме, и наглядно – с помощью информационных стендов, расположенных в холле клиники; на сайте поликлиники.

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

2.6. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию в соответствии с клиническими показаниями.

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

### **3. Права и обязанности граждан**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 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 клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;

- облегчение боли, связанной с заболеванием или медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

- перевод к другому врачу с разрешения генерального директора (ее структурного подразделения) при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам клиники, а также к должностным лицам государственных органов или в 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 поликлиники для пациентов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемический режим;
- соблюдать установленный в поликлинике 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 случае 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.
- уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.
- бережно относиться к имуществу учреждения -соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 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.

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к дежурному администратору согласно графику приема граждан или обратиться к генеральному директору в письменном виде.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные устно 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.

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 фамилию, имя, отчество; контактный телефон; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; излагает суть заявления или жалобы, четко сформулированные требования; подпись и дата.

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 в клинику, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в клинику, 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. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, 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.

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, предусмотренными 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 и ее должностных лиц**

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

6.2. Прием населения генеральным директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на информационном стенде.