



## **Правила внутреннего распорядка**

### **ООО «ЦПС» Стоматологическая клиника «Фамилия»**

#### **для пациентов**

#### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом N 323-ФЗ от 21 ноября 2011г «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) ООО «Центр профессиональной стоматологии», (далее ООО «ЦПС»). Правила внутреннего распорядка ООО «ЦПС» Стоматологическая клиника «Фамилия» для пациентов — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ООО «ЦПС», права и обязанности пациента, правила поведения в клинике и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за стоматологической помощью. Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЦПС» — разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.
2. Правила внутреннего распорядка ООО «ЦПС» для пациентов включают:
  - порядок обращения пациента в ООО «ЦПС»;
  - права и обязанности пациента;
  - порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «ЦПС» и пациентом;
  - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
  - порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
  - время работы ООО «ЦПС» и его должностных лиц;

3. Правила внутреннего распорядка ООО «ЦПС» обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты самостоятельно.

## **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ООО «ЦПС»**

1. Оказание медицинских услуг в ООО «ЦПС» осуществляется на основании публичного договора.
2. Медицинская помощь в ООО «ЦПС» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи. В случае опоздания Пациента сотрудники ООО «ЦПС» вправе отказать в оказании медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить об этом заблаговременно регистратуру.
3. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов, о порядке предварительной записи на приём к врачам, о времени и месте приёма пациентов директором, главным врачом пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре.
4. В ООО «ЦПС» 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 фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
  - контактный номер телефона;
  - место работы.

Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское обследование и вмешательства по утверждённым формам, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных. Оформляется анкета здоровья пациента. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

5. ООО «ЦПС» вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае противоправного поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала и других посетителей клиники, либо имуществу организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги. В случае отказа врача в оказании медицинской услуги пациенту главный врач ООО «ЦПС» организует замену лечащего врача. Если в медицинской организации нет специалистов, которые могли бы оказать пациенту необходимую медицинскую помощь, то руководитель приглашает врача из другой медицинской организации.
6. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ООО «ЦПС» согласно разделу IV настоящего положения, по графику приёма должностными лицами ООО «ЦПС» граждан, утверждённому директором.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

1. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеваниями (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;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;

2. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;

- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях, аллергическом статусе;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать правила внутреннего распорядка организации для пациентов и бережно относиться к имуществу организации

3. На территории ООО «ЦПС» запрещено курение.

#### **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ЦПС» И ПАЦИЕНТОМ**

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:

- оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
- нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой к администратору ООО «ЦПС», в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде.

3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке:

первый экземпляр — администратору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись администратора с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко

сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 дней с момента подачи жалобы.
5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль над деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.
6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

## **V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА**

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «ЦПС». 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.
2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.
3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

6. В соответствии с законодательством ООО «ЦПС» предоставляет пациенту, либо его законному представителю, на основании письменного заявления, отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

## **V. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ**

Выписка из медицинской документации предоставляется пациенту на основании его письменного обращения в срок 10 рабочих дней.

## **VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «ЦПС» И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы ООО «ЦПС» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы ООО «ЦПС» и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни.
3. График и режим работы ООО «ЦПС» утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
4. Информация о времени работы ООО «ЦПС» находится на сайте, на входной двери ООО «ЦПС», на информационном стенде в холле клиники.
5. Время приема пациентов директором, главным врачом ООО «ЦПС» определяется по согласованию.