



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЕЙСТВИЙ
ООО «Стоматологическая поликлиника №2»

1. Общие положения
В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее – Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Стоматологическая поликлиника № 2» (далее – ООО «Стоматологическая поликлиника № 2», Организация) являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации, правила поведения пациентов (их представителей) во время нахождения в ООО «Стоматологическая поликлиника № 2» (далее – Организация) и Организации.

1.2. Настоящие Правила являются:

- Порядок обращения в Организацию;
- Права пациентов;
- Правила поведения пациентов и иных посетителей Организации;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, выписок из медицинской документации;
- График работы Организации и ее должностных лиц;
- Ответственность за нарушение настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Организации, их законных представителей, а также иных посетителей Организации.

1.4. Настоящие Правила подлежат размещению на официальном сайте Организации в сети Интернет – www.stoma2.ru (далее – Официальный сайт), а также на информационных стендах Организации.

1.5. Пациенты (их представители), заказчики платных медицинских услуг подписывают ознакомление с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Порядок обращения пациентов в Организацию

- лица, прикрепленные к Организации на основании Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приказа Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 26 апреля 2012 г. №406н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи»;
- лица, прикрепленные к Организации на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Организацией и гражданином (потребителем услуг), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуг.

2.2. В целях недопущения случаев нарушения общественного порядка и предотвращения противоправных действий вход на территорию Организации осуществляется при непосредственном контроле охраны ООО «Стоматологическая поликлиника № 2» (проезжей кнопки).

2.3. При обращении гражданина за получением разовой платной медицинской услуги ему оформляется разовый прием при оформлении талона и медицинской карты амбулаторного больного после полной оплаты услуги.

2.5. При первичном обращении в Организацию на пациента заводятся медицинская карта амбулаторного больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность.

В медицинскую амбулаторную карту вносятся также серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.

2.6. Медицинская карта пациента является собственностью Организации и должна храниться в картохранилище. Запрещается самовольный вынос медицинской карты с территории Организации без согласования с административной Организации.

2.7. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент или его законный представитель записывается на прием к врачу при непосредственном обращении к администратору Организации или по телефону 8-48762-2-63-08.

2.8. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, пациент может получить у администратора в устной форме, по телефону, указанным на официальном сайте Организации.

2.11. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, Организация вправе перенести время приема на ближайшее свободное время (мину, согласованную с пациентом дежурным), а на освободившееся время записать другого пациента.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам (оказание экстренной или неотложной медицинской помощи другим пациентам, в том числе обратившимся с острой болью), ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Права пациентов

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, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- отказ от медицинского вмешательства за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

• сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его

обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации

- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии здоровья

- иные права, установленные законодательством в сфере охраны здоровья граждан и договором оказания платных медицинских услуг (в случае его заключения).

3.2. Право на внеочередное оказание медицинской помощи имеют:

- участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны и приравненные к ним категории граждан
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»
- военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года, не менее шести месяцев
- военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период

- лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог
- ветераны боевых действий
- члены семьи погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой

Отечественной войны и ветеранов боевых действий,

- Герои Социалистического Труда,
- полные кавалеры ордена Славы,
- Герои Советского Союза,
- Герои Российской Федерации,
- члены семей Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы,
- полные кавалеры ордена Трудовой Славы,
- вдовы (вдовцы) Героев Социалистического Труда или полных кавалеров ордена Трудовой Славы, не вступившие в повторный брак (независимо от даты смерти (гибели) Героя Социалистического Труда или полного кавалера ордена Трудовой Славы);

- граждане, признанные пострадавшими от политических репрессий;
- реабилитированные лица
- лица, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России»
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие радиационных катастроф

- иные категории граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Основанием для оказания медицинской помощи вне очереди является документ, подтверждающий принадлежность гражданина к одной из категорий граждан, которым в соответствии с законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное оказание медицинской помощи.

3.4. Гражданин, имеющий право на внеочередное оказание медицинской помощи, обращается непосредственно к администратору Организации, работниками которой организуют ему внеочередной прием дежурного врача, либо врача-специалиста, при наличии медицинских показаний и отсутствии записанного на это время пациента. При необходимости выполнения диагностических исследований и лечебных манипуляций гражданам, имеющим право на внеочередное оказание медицинской помощи, лечащий врач по возможности организует их предоставление в первоочередном порядке.

4. Правила поведения пациентов и иных посетителей Организации

4.1. Пациент, его законный представитель, иные посетители Организации обязаны:

- соблюдать настоящие Правила
- соблюдать нормы поведения в общественных местах
- соблюдать тишину, чистоту и порядок в помещениях Организации
- бережно относиться к имуществу Организации
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередь, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством Российской Федерации

- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Организации,

- предоставлять медицинскому работнику, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях
- выполнять медицинские предписания, находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи

- являться на прием к врачу или на диагностические исследования в назначенное время, согласно записи

- соблюдать санитарно-гигиенические нормы: входить в отделения Организации в сменной обуви или бахлях, верхнюю одежду оставлять в гардеробе
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации

4.2. Пациенты и иные посетители Организации не вправе оскорблять медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи, а также других пациентов, посетителей и сотрудников Организации. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, является административным правонарушением в соответствии со ст. 5.61 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях. При этом Организация (Работники) вправе осуществлять (производить) фотосъемку, звуко- и видеозапись лиц находящихся на территории Организации и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и иные посетители Организации считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и видеосъемки, звуко- и видеозаписи.

4.3. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористических актов, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить на территорию Организации крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины, коробки и др.)
- проносить в Организацию огнестрельное, газовое и холодное оружие, легкотравмирующие, отравляющие, токсичные, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и режущие предметы и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих
- посещать Организацию с домашними животными

- курить на территории Организации, в том числе на крыльце, лестничных площадках, в туалетах, в коридорах, кабинетах и других помещениях

- находиться на территории и в помещениях Организации, в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения

- самостоятельно проникать в служебные помещения Организации
- пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами и т.п.)

• пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве

- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и работникам Организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, оказываемым. Все претензии излагаются пациентами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, и/или настоящими Правилами
- производить фото- и видеосъемку на территории Организации без предварительного разрешения руководства Организации
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах, велосипедах, детских колясках и использовать другой спортивный инвентарь в помещениях Организации
- выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов (представителей), находящихся в помещениях Организации в иных коммерческих целях
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц. Размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения руководства Организации
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Организации

5. Порядок разрешения конфликтных ситуаций

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с ФЗ РФ от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

5.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководству Организации в письменном виде или написать в книге жалоб и предложений, которая находится в Регистратуре и предоставляется по первому требованию.

5.2. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица Организации, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

5.3. Пациент (его законный представитель) в своем письменном обращении (жалобе) в обязательном порядке указывает наименование Учреждения, 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, либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.4. Письменное обращение, поступившее руководству Организации, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом, рассматриваются жалобы, осуществленные в течение 10 дней.

5.5. Ответ на письменное обращение (жалобу), поступившее руководству Организации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

6.1. Информация о состоянии здоровья (далее – информация) предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, заведующим отделением или иным медицинскими работниками Организации. Информация 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.

6.2. Информация не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме

гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

6.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация предоставляется законному представителю.

6.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляющей врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

7.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.

7.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы электронный листок нетрудоспособности или справка ф. 095/У. Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом.

Оформление, продление и закрытие электронного листа нетрудоспособности осуществляются врачом после личного осмотра и подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы.

В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения их от учебы, работы выдается справка установленной формы.

7.3. За необоснованную выдачу, неправильное оформление электронного листа нетрудоспособности (справки) врач, которым предоставлено право их выдачи, привлекается к ответственности в установленном законодательством порядке.

7.4. Полученные пациентом справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца на медицинском посту оформления больничных листов Организации.

7.5. Пациент имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультацию по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны (не более 1 – 2 экземпляра).

7.6. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя. Максимальный срок выдачи медицинских документов с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать 30 дней. Способ получения документов определяется заявителем: на бумажном носителе – при личном обращении или по почте (осуществляется заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении). Предоставление медицинских документов на бумажном носителе осуществляется о количестве одного экземпляра. К медицинским документам (их копиям) и выпискам из них могут быть приложены рентгенограммы, флюорограммы, фото, киноизображения, микрофильмы или изображения на цифровых носителях (магнитных лентах, DVD-дисках) за исключением меддокументов в форме электронных документов.

7.7. В случае смерти пациента родственники имеют право на ознакомление с медицинской документацией после предоставления документов, подтверждающих родство. В случае отсутствия сделанного ранее при жизни самим пациентом запрета на предоставление сведений, содержащих врачебную тайну в отношении своего здоровья, родственники умершего

допускаются к ознакомлению с меддокументацией умершего, допускается фотофиксация материалов силами заявителя.

8.

8.1. График работы Организации и ее должностных лиц с понедельника по пятницу с 08 часов 00 минут до 20 часов 00 минут, суббота с 08 часов 00 минут до 16 часов 00 минут, в воскресенье выходной

График работы Организации

обо всех изменениях в графике работы Учреждения и праздничные дни может отличаться, администраторов, указанных на официальном сайте Организации (www.stoma2@mail.ru), либо при непосредственном обращении в Организацию.

8.2. График работы должностных лиц Организации определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации, и размещается на официальном сайте Организации.

9.

9.1. Пациент несет ответственность за нарушение настоящих Правил вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

9.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, работники Организации вправе делать им соответствующие замечания, отказать в приеме, вызвать сотрудников охраны и/или наряд полиции, применить иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

В подобных ситуациях медицинская помощь будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего нарушители общественного порядка будут удалены из здания и помещений Организации сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

9.3. При нарушении правил общественного порядка пациентами, прикрепленными к добровольного медицинского страхования оказания платных медицинских услуг (в т.ч. договора Организации вправе снять пациента с медицинского обслуживания без права повторного прикрепления).

9.4. Воспрепятствование осуществлению оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка на территории Учреждения, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Организации, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.