

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, ПОРЯДКИ, УСЛОВИЯ, ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ОПЛАТЫ в Стоматологическом центре «ИОНИКА» (ООО «Диагностика СТ»)

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила внутреннего распорядка для Пациентов, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты (далее по тексту Правила)— это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в медицинской организации, а также правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплату, иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — Пациентом (его представителем) и медицинской организацией в Стоматологическом центре «ИОНИКА» (ООО «Диагностика СТ») (далее по тексту Центр).

1.2. Внутренний распорядок Центра для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Центра, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Центре.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Центр, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила включают:

- порядок обращения Пациента в Центр;
- правила поведения пациентов и посетителей Центра;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам;
- график работы Центра и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах;
- гарантии качества.

1.5. Правила размещаются на информационном модуле в холле Центра в доступном для Пациентов месте.

2. Порядок обращения Пациентов в Стоматологический центр

2.1. ООО «Диагностика СТ» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии (№ Л041-01137-77/00305526 от 20 апреля 2016г.). При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью человека и других состояниях, и заболеваниях) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через

администратора Центра посредством телефонной связи или непосредственно в Центре. Телефон для записи: +7 (495)587-70-93

2.3. При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.4. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. При первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), номер телефона для связи.

2.6. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Центра и хранится в регистратуре Центра. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Центра.

2.8. Опозданием на прием к специалистам и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.9. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Центра, Пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.10. При первичном обращении Пациента в Центр с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.11. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Центре, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов Центр не может оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.12. Центр может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических

3. Правила поведения пациентов и посетителей Центра

3.1 **Пациентам и посетителям**, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Центра, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Центра огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. велосипеды, самокаты, детские коляски и другие транспортные средства, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Центра без разрешения администрации Центра;

- употреблять пищу в коридорах, местах ожидания и других помещениях;
- курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Центра;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Центра;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться на территории Центра только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения Центра документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Центра объявления без разрешения администрации Центра;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Центра;
- выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Центра в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Центра и в верхней одежде, грязной обуви, без сменных бахил;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Центра.
- запрещается доступ в здание и помещения Центра лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Центра сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Права и обязанности Пациентов

4.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются: Конституция РФ - Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изм. и доп., вступающими в силу с 29.09.2011) - Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

4.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:

4.2.1. В доступной для него форме Пациент может получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

4.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

4.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству Информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской Документации.

4.2.2 Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

4.2.5. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Центр подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших пятнадцатилетнего возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.3 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Центра;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Центра для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в помещение Центра надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Центре, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Так же Пациенту необходимо заполнить Анкету здоровья;
- 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 случаях 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, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам;
- бережно относиться к имуществу Центра;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Центра.
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

4.4. Более подробно права и обязанности Центра и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг.

4.5. Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Центра:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

5. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Центром

5.1. Все возникающие споры между пациентом и Центром рассматриваются должностными лицами и Врачебной комиссией Стоматологического центра «ИОИНИКА» (ООО «Диагностика СТ»).

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

6.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или иными должностными лицами Центра. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

6.2 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, а также детей до пятнадцати лет, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

6.3 В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

6.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

7.1 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению Пациента на имя главного врача Центра ему предоставляется выписной эпикриз из его амбулаторной карты, отражающий состояние его здоровья, либо ксерокопия самой амбулаторной карты. Эпикриз готовится в течении пяти рабочих дней, ксерокопия амбулаторной карты в течении десяти дней. Право на получение медицинской документации о состоянии здоровья имеют Пациент либо его законный представитель, предъявивший нотариально заверенную доверенность и документ об удостоверении личности. Медицинская амбулаторная карта не выдается на руки Пациенту и является собственностью Центра.

8. График работы Центра и ее должностных лиц

- 8.1 График работы Центра и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Центра с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 8.2 Режим работы Центра и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.
- 8.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем Центра в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются руководителем Центра.
- 8.4 Прием Пациентов руководителем Центра или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Центра у администраторов или на сайте Центра в соответствующем разделе.
- 8.5 Режим работы Центра утверждается директором.

9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

- 9.1 Стоматологический центр «ИОНИКА» (ООО «Диагностика СТ» - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
- 9.2 Все медицинские услуги в Центре предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.
- 9.3 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги. Отношения между Центром и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

10. Порядок оказания платных медицинских услуг

- 10.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 10.2. Платные медицинские услуги оказываются Пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- 10.3 Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - 10.3.1 В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта Пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к Договору, Согласие на обработку персональных данных и Информированное добровольное согласие на первичные медицинские вмешательства (осмотр, опрос, диагностика).
 - 10.3.2 Перед лечением Пациентом собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья, которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты Пациента. За несовершеннолетних или недееспособных Пациентов анкету и иные документы заполняют родители или официальные представители.
 - 10.3.3 В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения,

степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения Пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и Предварительный план лечения.

- 10.4 Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента, Согласованном плане лечения и Информированном добровольном согласии.
- 10.5 Услуги оказываются персоналом Центра (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Центра в соответствии с Согласованным планом лечения.
- 10.6 Центр не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.
- 10.7 Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от изменения плана лечения и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Пациенту последствий такого отказа.
- 10.8 Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Договоре и всех Приложениях к договору.
- 10.9 Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.
- 10.10 После заключения договора и оказания услуги Пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Центром переносится для оплаты на следующий визит.
- 10.11 В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.
- 10.12 В случае, если Пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени и назначить новую дату визита.
- 10.13 По завершении оказания платной медицинской услуги Пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами или с помощью банковских карт посредством применения терминала оплат. По желанию и с согласия Пациента (заказчика) оплата может производиться путем внесения аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа Пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель (Центр) после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

11.1 Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный талон Пациента).

11.2 При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).