

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО Семейная стоматология «УльтраМед»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов общества с ограниченной ответственностью «УльтраМед» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» гл.11 ст. 84, с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».

1.2. Настоящие правила являются организационно-правовым документом, регламентирующим, в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента/представителя пациента во время нахождения и получения медицинских услуг в подразделениях ООО «УльтраМед» (далее – «Организация»/«Подразделения Организации»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Организации, и применяются во всех структурных подразделениях ООО «УльтраМед».

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

1.4. Настоящие Правила включают:

- Порядок обращения Пациента/Законного представителя в Подразделения Организации
- Права и обязанности Пациента/Законного представителя
- Правила поведения Пациентов/их законных представителей, а также иных лиц, обратившихся или находящихся в Подразделениях Организации
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента
- Ответственность за нарушение Настоящих правил
- График работы Организации
- Заключительные положения

2. Порядок обращения Пациента/Законного представителя в Подразделения Организации

2.1. Организация оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь в амбулаторных условиях на платной основе в соответствии с Лицензией ЛО-52-01-005925 от 10.11.2017г выданной Министерством Здравоохранения Нижегородской области.

2.2. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Организации оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей и организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

- 2.3. Для оформления заявки на получение медицинской помощи Пациент может лично, либо через своего Представителя обратиться в регистратуру Подразделения Организации, записаться по телефону или через официальные Интернет-сайты Организации.
- 2.4. Прием пациентов для получения медицинской помощи осуществляется по предварительной записи. По тем услугам, по которым не ведется предварительная запись, прием осуществляется в порядке живой очереди в часы работы данного специалиста или же медицинского кабинета. При выявлении особенностей развития Пациента, при ультразвуковом исследовании плода, при необходимости оказания экстренной медицинской помощи, Организация имеет право изменить согласованное с Пациентом/его Законным представителем время приема.
- 2.5. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием, информацию об образовании специалистов, Пациент может получить у администраторов в регистратуре Подразделения Организации, а также на информационном носителе, размещенном на стойке регистратуры.
- 2.6. Для получения медицинской помощи Пациент/его Законный представитель обязан лично:
- при первичном обращении в Подразделение Организации явиться на прием за 15 минут до назначенного в заявке времени для оформления следующих документов:
 - Договора на оказание платных медицинских услуг
 - Информированного добровольного согласия на медицинское обследование и лечение и на обработку персональных данных
 - Анкету о состоянии здоровья Пациента
 - При повторных обращениях в Подразделение Организации явиться на прием за 5 минут до назначенного в заявке времени.
- 2.7. Идентификация Пациента как при оформлении заявки на получение медицинской помощи, так и при оформлении документов при первичном обращении осуществляется на основании Стандартной операционной процедуры (СОП) «Идентификация пациента».
- 2.8. В регистратуре Подразделения Организации при первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного (форма 025/у), карта история развития ребенка (112/у), индивидуальная карта беременной и родильницы (форма 111/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации).
- 2.9. Условиями оказания медицинских услуг Пациентам по программам добровольного медицинского страхования (далее — ДМС) являются:
- Подписанный Договор между страховой компанией и Организацией
 - Полис ДМС у Пациента
 - Направление от страховой компании надлежащего образца, электронный список
 - Документ, удостоверяющий личность
- 2.8. Медицинские услуги могут оказываться Пациентам, направляемым юридическими лицами. В этом случае необходимыми условиями являются:
- Наличие подписанного договора между Организацией и юридическим лицом, осуществляющим оплату за Пациента
 - Осуществление предварительной оплаты услуг (частичной или полной)
 - Документ, удостоверяющий личность

2.10. Сотрудники Организации вправе телефонным звонком или же SMS-оповещением уведомлять/напоминать Пациенту/его Законному представителю о времени явки на прием, готовности медицинских анализов или же сообщать другую информацию, касаемо приема Пациента.

2.11. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, Пациент/его Законный представитель обязуется уведомить Организацию по телефону не менее чем за сутки. В случае невозможности уведомления за сутки, уведомление должно быть осуществлено в кратчайшие сроки, но не менее чем за 1 час до назначенного для приема времени.

2.12. При опоздании пациента на прием к назначенному времени, в целях создания благоприятных условий для других пациентов, Организация имеет право отказать в приеме и вправе осуществлять приём следующих Пациентов. В этом случае прием Пациента будет произведен в этот день только при наличии у Организации такой возможности и в то время, которое сможет выделить для этого специалист Организации.

2.13. Все медицинские услуги, оказываемые Организацией, предоставляются на платной основе, за исключением случаев оказания медицинской помощи в экстренной форме при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни Пациента.

3. Права и обязанности Пациента/Законного представителя

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. Пациент/его Законный представитель осведомлен, что он имеет право на получение медицинской помощи, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

3.3. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент/его Законный представитель **имеет право на:**

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- 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.

При отказе от медицинского вмешательства Пациенту или его Законному представителю в доступной для него форме разъясняются возможные последствия. Отказ от медицинского вмешательства с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации и подписывается Пациентом либо его законным представителем, а также

медицинским работником;

- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- сохранение сотрудниками Организации 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.

3.4. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент/его Законный представитель **обязан**:

- В соответствии со ст. 27 ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент/Законный представитель обязан заботиться о сохранении своего здоровья/здоровья несовершеннолетнего.
- соблюдать Настоящие правила внутреннего распорядка и правила поведения пациента в медицинских организациях (п.3 ст. 27 ФЗ-323).
- Подтвердить личной подписью Договор на оказание платных медицинских услуг, Информированное добровольное согласие на медицинское обследование и лечение и на обработку персональных данных. Заполнить и подтвердить подписью Анкету о состоянии здоровья Пациента.
- Ознакомиться с Положениями по основному виду деятельности, расположенными на информационном носителе, размещенном на стойке регистратуры:
 - Правилами предоставления медицинских услуг ООО «УльтраМед»
 - Положением об оплате медицинских услуг в ООО «УльтраМед»
 - Положением о скидках в ООО «УльтраМед»
 - Правила предоставления медицинских услуг иностранным гражданам в ООО «УльтраМед»
 - Положением о врачебной тайне в ООО «УльтраМед»
 - Положением о предоставлении медицинских документов Получателям в ООО «УльтраМед»
 - Положением о порядке ознакомления Пациента/его законного представителя с медицинской документацией в ООО «УльтраМед»
 - Прейскурантом цен на медицинские услуги в Подразделениях ООО «УльтраМед»
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в Помещения Организации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе)
- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи
- соблюдать рекомендуемую врачом диету
- При любых изменениях, либо отсутствии таковых в состоянии здоровья, при появлении боли, дискомфорта и других жалоб в периоды между этапами лечения, немедленно извещать лечащего врача или дежурного администратора, либо посетить клинику Исполнителя для решения вопроса оказания медицинской помощи.
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании 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 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, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ
- бережно относиться к имуществу Организации
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом сотрудникам Организации
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.

4. Правила поведения Пациентов/его Законных представителей,

а также иных лиц, обратившихся или находящихся в Подразделениях Организации

4.1. В помещениях Организации и ее структурных подразделений запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях и помещениях клиники;
- распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;
- играть в азартные игры;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- пользование мобильной связью при нахождении у дверей кабинетов, на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- проведение аудиозаписи, фото и видеосъемки в кабинетах без согласия медработника;
- выбрасывание мусора, отходов в не предназначенные для этого места.

4.2. Пациент/его Законный представитель/сопровождающий обязаны соблюдать правила личной гигиены.

4.3. Во время эпидемий ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты: марлевые или иные повязки, предназначенные для защиты от респираторной инфекции.

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется

- Пациенту (дееспособному совершеннолетнему гражданину)
- Законному представителю несовершеннолетнего в возрасте до 15 лет (несовершеннолетнего больного наркоманией в возрасте до 16 лет)
- Несовершеннолетнему в возрасте старше 15 лет (несовершеннолетнего больного наркоманией в возрасте старше 16 лет)

лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Она содержит 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 согласия пациента, о чем делается соответствующая запись в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

5.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации пациента, составляет врачебную тайну и не может предоставляться третьим лицам без письменного согласия Пациента/ его Законного представителя.

5.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю;
- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органов прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15-ти лет для информирования одного из его родителей;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
- в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
- при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства РФ о персональных данных;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

6. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

6.1. Пациент/его Законный представитель несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского 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.

6.2. Организация имеет право расторгнуть Договор на оказание платных медицинских услуг в одностороннем порядке, при несоблюдении Пациентом настоящих Правил, при которых Организация не может обеспечить безопасность и качество оказываемой услуги.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к работникам Организации и иным пациентам, и посетителям, нарушение общественного порядка в помещениях Подразделений Организации, неисполнение законных требований сотрудников Организации, причинение морального вреда сотрудникам, а также материального ущерба имуществу Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

6.4. В Соответствии со ст. 70 ФЗ № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» лечащий врач по согласованию с заведующим Подразделения Организации может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, а также уведомить в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за пациентом и лечения пациента, а также в случае уведомления в письменной форме об отказе от проведения искусственного прерывания беременности Заведующий Подразделением Организации организует замену лечащего врача.

6.5. В случае нарушения Пациентом и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники Организации вправе делать нарушителям замечания, призывая их к порядку, в противном случае вызвать наряд Полиции, а также применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

6.7. В случае имеющегося непогашенного долга у Пациента/его законного представителя за оказанные Организацией услуги, последняя в праве оказывать последующие медицинские услуги исключительно по предоплатой форме оплаты.

6.8. В случае систематического нарушения Пациентом/его законным представителем пункта 2.11. Настоящих Правил, Организация вправе оформлять заявку на прием только в случае внесения предоплаты (не менее 30%) за желаемую услугу.

7. График работы Организации.

7.1. График работы Организации определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. Режим работы Организации определяет время начала и окончания рабочего дня, а также рабочие и выходные дни.

7.3. Каждое подразделение Организации имеет свой график и режим работы, которые утверждаются руководителем Организации и определяется Приказом руководителя.

8. Заключительные положения

8.1. Отношения между Организацией и Пациентом/его Законного представителя в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством РФ.

8.1. Настоящие Правила вступают в силу с момента их утверждения Директором Организации и действуют до вступления в силу новой редакции.

8.2. Изменения в настоящие Правила вносятся в виде утверждения Директором Организации новой редакции.