Дентал-Сервис
630000, г. Новосибирск,
Единый телефон 308-00-00
www.dentservice.ru

АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ КОНТРОЛИРУЮЩИХ ОРГАНИЗАЦИЙ

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по НСО

630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, 7а
Тел. +7(383) 220-28-75
http://54.rospotrebnadzor.ru

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Новосибирской области

630007, г. Новосибирск, Красный проспект, 11
Тел. +7(383) 223-23-15
http://54reg.roszdravnadzor.ru

Министерство здравоохранения Новосибирской области

630011, г. Новосибирск, Красный проспект, 18
Тел. +7(383) 222-15-61
Факс: +7(383) 222-76-85
www.zdrav.nso.ru

Отдел потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации Центрального округа по Железнодорожному району

630004, г. Новосибирск, ул. Ленина, 57, каб.201, 202
Тел. +7(383) 227-58-84

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«Дентал» (ООО «Дентал»)

Утверждено:
Приказом главного врача
№ 157к от 25.12.2015г.

Правила внутреннего распорядка
для пациентов ООО «Дентал»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее – Правила) являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011г. (ред. от 31.12.2014) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», с законом РФ №2300-1 от 07.02.2002г. «О защите прав потребителей», иными локальными нормативными актами ООО «Дентал» (далее - Организация).

1.2. Правила – это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Организацию, права и обязанности пациента, правила поведения в Организации, осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех пациентов, обращающихся за медицинской помощью.
Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, 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.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Организацией и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.4. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Организации.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законные представители несовершеннолетних посетителей – это мать, отец, усыновитель, опекун или попечитель.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА

2.1. В Организации оказывается амбулаторная медицинская помощь в соответствии с лицензией №ЛО-54-01-002837 от 28.08. 2014г., выданной Министерством здравоохранения Новосибирской области.

2.2. В случае обращения граждан по экстренным показаниям, персонал Организации направляет пациента для оказания необходимой медицинской помощи в соответствующее медицинское учреждение.

2.3. В случае обращения пациентов в Организацию, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате

противоправных действий, Организация передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

2.4. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру Организации, обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы Организации с понедельника по воскресенье с 8:00 до 21:00 часов.

2.5. Прием пациентов врачами Организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.

2.6. Предварительная запись пациента на прием к врачу Организации осуществляется посредством:

- личного обращения в регистратуру;
- звонка по телефону Организации;
- записи на сайте Организации www.dentservice.ru

2.7. При входе в Организацию пациенту рекомендуется одеть бахилы.

2.8. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в помещения Организации **запрещается** в любое время года.

2.9. При обращении пациента в Организацию заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои персональные (в том числе паспортные) данные. Организация осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора. Организация обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

2.10. Пациент записывается на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.

2.11. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор Организации предупреждает об этом пациента при первой возможности.

2.12. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить Организацию по телефону в возможно короткие сроки.

2.13. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.14. Врач от имени Организации заключает с пациентом письменный договор на оказание услуг по форме, утвержденной в Организации. Внесение изменений в договор, как правило, не допускается.

2.15. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Организации и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям.

- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
- Перевод к другому лечащему врачу.
- Получение в доступной форме имеющейся в организации информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведений о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами.
- Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами.
- Обращение с жалобой к должностным лицам Организации, а также в контролирующие и /или надзирающие органы.
- Соблюдение врачебной тайны: сохранение работниками 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.

3.2. Пациент обязан:

- Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья.
- Своевременно обращаться за медицинской помощью.
- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов.
- Во время лечения являться на запланированные визиты к врачу в точно указанное время, при невозможности явки предупредить об этом в возможно короткие сроки.
- Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
- Пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз выздоровления.
- Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача.
- Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- Соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Организации.
- Бережно относиться к имуществу Организации и других пациентов.
- Исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу Организации.
- Пациент обязан соблюдать настоящие правила (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Категорически запрещается:

- Курение на крыльце, а также в любых помещениях Организации.
- Распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ.
- Появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения
- Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми.
- Грубить персоналу Организации или иным лицам, находящимся в Организации; либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц. При некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев);
- Нахождение сопровождающих кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством.

4.2. В помещениях Организации необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну.

4.3. Соблюдать правила личной гигиены.

4.4. Персонал Организации имеет право удалить пациента из Организации в случае несоблюдения изложенных правил поведения.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИЦИНСКИМ ЦЕНТРОМ И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через администратора Организации и передается на рассмотрение главному врачу. Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт Организации в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона.

5.2. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 14 календарных дней с момента её получения Организации. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте Организации, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ 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 Организации. 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1.Порядок выдачи выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. На основании письменного заявления пациента ему может быть выдана справка о болезни или выписка из медицинской карты.

Утверждаю:
Гл. врач ООО «Дентал»
_____/Бурдина Е.Б./

Правила оказания платных медицинских услуг в стоматологической клинике ООО «Дентал»

1. Платные медицинские услуги оказываются по желанию пациента специалистами клиники, имеющими сертификат на соответствующие виды медицинской деятельности.

2. Платные услуги оказываются в рамках договоров на оказание медицинских услуг гражданам, а так же в рамках договоров добровольного медицинского страхования. Полный список страховых компаний, сотрудничающих с клиникой, можно узнать у администратора. Кассовый чек является подтверждением факта заключения устного договора (при оказании услуги однократно).

3. Платные услуги по договорам добровольного медицинского страхования предоставляются в соответствии с программой страхования и могут быть оказаны при наличии страхового полиса и письменного уведомления от страховой компании о прикреплении пациента к клинике. Услуги, не входящие в программу страхования, оплачиваются за счет личных средств пациента.

4. Письменный договор заключается при наличии документа, подтверждающего личность. Бланки договоров находятся у администратора.

5. После оплаты услуг в кассу, пациенту выдается кассовый чек, подтверждающий прием наличных денег. Пожеланию пациента ему может быть выдан реестр оказанных услуг, с расшифровкой оказываемых услуг.

6. Оплата также может быть произведена по безналичному расчету на расчетный счет клиники. Реквизиты можно получить у администратора.

7. Каждое повторное посещение или обследование пациента, назначенное врачом, оплачивается дополнительно.

8. При наличии претензий по оказанию платной медицинской услуги пациент вправе обратится к ответственному лицу с письменной просьбой о возврате оплаченной суммы.

9. Пациент может потребовать книгу отзывов и предложений, находящуюся у администратора.

10. В клинике можно получить справку о состоянии здоровья. Больничные листы в клинике не предоставляются.

По всем возникшим вопросам можно обратится к администратору клиники или главному врачу по тел.2100-689