

Согласовано:

Директор ООО «Формула улыбки»

«___» _____ 2014г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в медицинской организации, режим работы, порядок обращения пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Формула улыбки» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, находящимся на территории г. Уфы, и пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 21 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя 1) осуществлении доврачебной медицинской помощи по: сестринскому делу, стоматологии, рентгенологии; 2) осуществлении первичной медико-санитарной помощи по: контролю качества медицинской помощи, стоматологии; 3) при осуществлении специализированной медицинской помощи по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения является зубной врач, врач-стоматолог-терапевт, врач стоматолог-ортопед, врач стоматолог-хирург, врач стоматолог-ортодонт, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

1.3. Медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ

2.1. ООО «Формула улыбки» работает:

с 09.00 час. до 21.00 час. в будние дни;

с 10.00 час. до 18.00 в субботу

выходной день - воскресенье;

в праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику,

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы, наличии обеденного перерыва, графике работы по оказанию платных медицинских услуг размещается в холле здания медицинской организации

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения

3.2. Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям предоставляется в момент обращения, независимо от места проживания и наличия документов, вне очереди и без предварительной записи.

Учитывая, что основным документом, удостоверяющим личность на территории Российской Федерации является паспорт гражданина РФ (в соответствии с Указом Президента РФ от 13 марта 1997 г. № 232 «Об основном документе, удостоверяющем личность гражданина РФ на территории РФ» и Постановлением Правительства РФ от 08 июля 1997 г. № 828 «О паспорте гражданина РФ, образца бланка и описания паспорта гражданина РФ»), оказание медицинских услуг пациенту без предъявления паспорта (или документа, его заменяющего) не возможен.

3.3. Пациенты по неотложным показаниям (кровотечение, травма и т.п.) могут быть приняты без предъявления документов, но с обязательным предъявлением медицинского полиса и паспорта после оказания им неотложной медицинской помощи.

3.4. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине внепланового отпуска, болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от гражданина), гражданин уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении гражданина в Учреждение, при предоставлении гражданином информации: по телефону).

3.5. Вне очереди обслуживаются Герои Советского Союза, кавалеры трех орденов Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, Почетные доноры России и СССР, медицинские работники, заслуженные работники и ветераны здравоохранения.

3.6. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением поликлинического режима.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

- 4.1.2. квалифицированное оказание платной медицинской помощи специалистами ООО «Формула улыбки»
- 4.1.3. обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 4.1.4. проведение по его просьбе консилиума;
- 4.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 4.1.6. сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;
- 4.1.7. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- 4.1.8. отказ от медицинского вмешательства;
- 4.1.9. получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- 4.1.10. возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

- 5.1.1. выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- 5.1.2. выполнять предписания лечащего врача;
- 5.1.3. выполнять условия заключенного договора на оказание платных медицинских услуг;
- 5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинской организации;
- 5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям, к медицинскому и обслуживающему персоналу медицинской организации, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

- 6.1. Медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной помощи.
- 6.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.
- 6.3. Оказание медицинских услуг Исполнителем осуществляется в кабинетах по оказанию платных услуг.
- 6.4. В день записи на первичный прием оформляется:
 - титульный лист медицинской карты больного установленной формы 043-У;
 - согласие на обработку персональных данных;
 - договор на оказание платных медицинских услуг;
 - информированное согласие.
- 6.5. Перед началом приёма при первом посещении лечащего врача лечащий врач разъясняет пациенту суть такого документа как Информированное согласие на медицинское вмешательство, и лечение начинается только после подписания пациентом этого документа.
- 6.5.1. Кроме Информированного согласия пациентом заполняется так же карта здоровья, которая вклеивается в медицинскую карту пациента. Пациент несёт полную персональную ответственность за сведения, указанные им в карте здоровья.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.
- 6.5.2. После подписания пациентом Информированного согласия, лечащий врач согласовывает с пациентом план дальнейшего лечения, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость и сроки лечения, и с пациентом оформляется заказ-квитанция, являющаяся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.
- 6.5.3. После заключения договора и приложений к нему пациент обязан оплатить указанную в документах стоимость лечения.
- 6.5.4. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту листок назначений, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.
- 6.5.5. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону или любыми другими доступными способами не менее чем за 2 часа до назначенного времени.
- 6.5.6. По окончании лечения пациент подписывает Акт об оказанных медицинских услугах, являющийся приложением к договору об оказании платных медицинских услуг.

7. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

- 7.1. Основным медицинским документом пациента является медицинская карта больного (форма № 043/У), договор на оказание платных медицинских услуг, приложения и информированное согласие .

Медицинская карта больного хранится в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

Хранение медицинской карты больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

Порядок оформления документов регламентируется ФЗ № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан», приказами и инструкциями Минздрава РФ.

8. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ

- 8.1. Информация о предоставлении услуг Учреждением представлена: на информационном стенде здания медицинской организации;
- 8.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме.
- 8.3. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом (ст. 13 ФЗ №323 от 21.11.2011, «Об основах охраны здоровья граждан»).
- 8.4. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством.

9. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ медицинской помощи

- 9.1. Установлены сроки службы и гарантийные сроки при оказании медицинской помощи в соответствии с Положением об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинской помощи.
- 9.2. Кроме гарантий, прописанных в Положении об установлении гарантийного срока и срока службы при оказании медицинской помощи медицинских услуг гарантирует:
- 9.2.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в Учреждении проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;
- 9.2.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее добровольно;
- 9.2.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;
- 9.2.4. оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- 9.2.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- 9.2.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- 9.2.7. 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;
- 9.2.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- 9.2.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- 9.2.10. проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом;
- 9.2.11. динамический контроль процесса выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- 9.2.12. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом утвержденных федеральным законодательством Порядков ведения больных по нозологическим диагнозам).

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 10.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается главным врачом, директором или заместителем директора по организации и осуществлению медицинской деятельности.
- 10.2. На правоотношения пациентов распространяется действие закона «О защите прав потребителей»
- 10.3. Вся информация о работе, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной форме на информационных стендах, расположенных в холле здания медицинской организации.