

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный директор
ООО «Северная Аврора»
_____ Е.М. Бобрешова
«___» _____ 2018г.

Правила посещения стоматологической клиники «Северная Аврора»

1. Общие положения

1.1. Данные Правила являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. №23300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012г. №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами Общества с ограниченной ответственностью «Северная Аврора» (далее — стоматологическая клиника), определяющим порядок обращения Пациента в стоматологическую клинику, права и обязанности Пациента, правила поведения в стоматологической клинике и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в стоматологическую клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, на возмездной основе.

1.3. Внутренний распорядок стоматологической клиники для Пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности медицинским персоналом, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в стоматологической клинике.

1.4. Правила для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в стоматологическую клинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы стоматологической клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила для Пациентов размещаются на информационном стенде в холле стоматологической клиники в доступном для пациентов месте, а также размещаются на официальном сайте: www.sevavroga.ru.

2. Порядок обращения Пациентов в стоматологическую клинику

2.1. ООО «Северная Аврора» является частной медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 17.08.2018г. № ЛО-29-01-002528, выданной Министерством здравоохранения Архангельской области бессрочно (163004, г.Архангельск, пр.Троицкий, 49, тел. 8(8182)45-45-07), в которой оказываются платные медицинские стоматологические услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов в стоматологической клинике осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется через администраторов стоматологической клиники при личном обращении непосредственно в стоматологическую

клинику, по телефонам для записи: 8(8184)54-87-88, +7(991)381-66-88 и на официальном сайте www.sevavtoqa.ru.

2.3 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). 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 пациента, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), СНИЛС, адрес регистрации по месту жительства, контактный телефон.

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

2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, или переназначения.

2.8. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем стоматологической клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.9. В целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, а также обеспечения мер по усилению антитеррористической и пожарной безопасности, в стоматологической клинике установлена система видеонаблюдения, направленная на рабочие места медицинских работников. При эксплуатации системы врачебная тайна администрацией гарантирована. Права пациентов данная система не нарушает. Порядок сбора и хранения информации в клинике предусмотрены, ответственные лица утверждены и предупреждены о дисциплинарной, административной и уголовной ответственности.

2.10. При первичном обращении Пациента в стоматологическую клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от медицинского вмешательства), анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация.

2.11. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации». Без подписания данных документов стоматологическая клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.12. Стоматологическая клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.13. Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг или переназначить Пациента (кроме случаев, требующих экстренного вмешательства) в случае:

- состояний алкогольного, наркотического или токсического опьянений;
- если действия Пациента угрожают жизни и здоровью персонала;
- требования услуг, которые не входят в план лечения, зафиксированный в медицинской карте;
- серьезного нарушения графика приема, если это нарушение вызвано объективными причинами, т.е. не подлежавшими прогнозу осложнениями, возникшими при лечении других Пациентов;
- по уважительной причине нахождения лечащего врача вне клиники.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

-Конституция РФ;

-Положение Закона РФ от 07.02.1992г. №23300-1 «О защите прав потребителей»;

-Федеральный закон от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

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

3.2.1. В доступной для пациента форме 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.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных ст.20 Федерального Закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Стоматологическая клиника 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.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими персоналом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших 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.

3.3. Пациент обязан:

-соблюдать режим работы стоматологической клиники;

-соблюдать Правила, установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;

-соблюдать требования пожарной безопасности;

-соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в стоматологическую клинику надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гостевом шкафу в холле);

-выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

-уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

-ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных

данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего 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 услугу, 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 клиники;

-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 стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.4. Более подробно права и обязанности стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с генеральным директором стоматологической клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или Правил:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам стоматологической клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

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.

3.6. Бережно относиться к имуществу стоматологической клиники.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. 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.

4.2. 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.

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

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

5. Порядок разрешения споров

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право обратиться непосредственно к администрации стоматологической

клиники (генеральному директору, главному администратору) лично в часы приема или обратится в письменной форме.

5.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией стоматологической клиники.

5.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию стоматологической клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент оформляет расписку в получении.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдают администраторы стоматологической клиники в регистратуре. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

7. График работы стоматологической клиники

7.1. График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Стоматологической клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. График работы Стоматологической клиники:

понедельник-пятница с 9.00 до 21.00,

суббота с 9.00 до 15.00,

воскресенье — выходной день.

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

7.3. Режим работы Стоматологической клиники утверждается Генеральный директором.

7.4. Главный врач стоматологической клиники – Бобрешова Елена Михайловна (конт.тел. +7(991)381-66-88).

***Пациенты и Посетители, нарушившие данные Правила,
несут ответственность в соответствии
с законодательством Российской Федерации***