



«СОГЛАСОВАНО»

Главный врач ООО Стоматология «АСТРА»

г. Владимир

Э.В.Скоропад

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО СТОМАТОЛОГИИ «АСТРА» ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.
- 1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые — Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Клиники при получении медицинских услуг в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Клиники и его Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику.
- 1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на сайте в сети «Интернет».

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКУ

- 2.1. Оказание медицинских услуг в Клинике осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, или по полисам ДМС.
- 2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
- 2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Р Ф выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.
- 2.4. Медицинские услуги в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу администратором клиники как при их непосредственном обращении, так и по телефону или на сайте клиники.
- 2.5. В случае опоздания Пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, Врач вправе отказать в приеме Пациента и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

- 2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Клинику о своей неявке.
- 2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей стоматологов во все дни недели, с указанием часов приёма и названий кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам Пациент может получить по телефону, на ресепшене в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.
- 2.8. Клиника вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу Клиники, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.
- 2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Клиники.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1 выбор врача и выбор медицинской организации;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
 - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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;
- ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации других специалистов.
- Получение стоматологических услуг в рамках программ ДМС.
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2 Пациент обязан

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья
- своевременно обращаться за стоматологической помощью.
- приходить на прием за 15 минут до назначенного времени для своевременного оформления необходимых документов.

- предупреждать о невозможности явки на прием врача, лечебно-диагностические процедуры по уважительной причине.
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять, иные сведения, которые могут оказать на качество услуг.
- сообщать врачу достоверную информацию для постановки диагноза и лечения заболевания.
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и строго соблюдать его.
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача.
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов.
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях стоматологии.
- соблюдать нормы поведения в общественных местах.

IV. 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 Клиники, пациентов и посетителей, запрещается;

- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо у их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации
- курить в помещениях и на территории организации
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники
- выносить из помещений Клиники документы, предоставленные для ознакомления
- изымать какие-либо документы из медицинской документации, информационных стендов

- размещать в помещениях Клиники объявления , производить фото и видеосъемку без предварительного разрешения администрации
- выполнить в помещениях Клиники функции торговых агентов и медицинских представителей ,не отвечающих требованиям Порядка взаимодействия с представителями фармацевтических и медицинских компаний.
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви
- находиться в здании Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения , лицам с агрессивным поведением, представляющим опасность для окружающим.

V.Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обращаться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру в письменном виде на имя директора ООО Стоматология «Астра» Радивиновской Надежды Ивановны .Претензия (жалоба) может быть также изложена в книге жалоб и предложений , либо направлена на электронную почту организации. Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием ФИО, данных о месте жительства, контактный телефон. Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 дней с момента получения. Ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному адресу. На претензию (жалобу) ,полученную по электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

VI.Ответственность за нарушения настоящих Правил

В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил, сотрудники Клиники вправе делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия.

Сотрудники регистратуры и врачи Клиники имеют право отказать пациенту в плановом приеме ,консультации, осмотре ит.д. в случае опоздания пациента более чем на 15 минут и перенести оказания стоматологических услуг на другой день, или другое время в тот же день, при наличии свободного время у врача стоматолога.

Лечащий врач, по согласованию с руководителем Клиники, в порядке, предусмотренном ФЗ «Об основах здоровья граждан в РФ», может отказаться от наблюдения и его лечения ,если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента, по причине несоблюдения пациентами предписаний, рекомендаций ,настоящих Правил поведения и иных законных требований.

В случае оскорбительных действий посетителя Клиники, проявления агрессии по отношению к персоналу и пациентам стоматологии ,администрация в праве требовать покинуть стоматологию, а в случае отказа, в праве вызвать вневедомственную охрану посредством нажать тревожной кнопки.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинских услуг, неуважение к персоналу Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнения законных требований персонала, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации Клиники, а также материального ущерба ее имуществу , влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.