

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТА, ЕГО ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ в ООО «Стоматологическая поликлиника «Ростошь»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом ООО «Стоматологическая поликлиника «Ростошь» (далее – Общество), иными нормативно-правовыми актами.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Обществе при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими Общества, а также работников Общества и являются обязательными для исполнения.

1.3. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Общества, а также на официальном сайте Общества в сети «Интернет» www.stomrostosh.ru

1.4. При обращении в Общество пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

2.1. Пациент имеет право на:

- 1) выбор лечащего врача с согласия врача;
- 2) профилактику, диагностику, лечение в Обществе в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей-специалистов Общества;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами (при обслуживании пациента по ОМС-в соответствии с условиями, предусмотренными Программой государственных гарантий);
- 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 6) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 7) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 8) защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- 9) отказ от медицинского вмешательства;
- 10) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 11) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 12) предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- 13) отказ от медицинского вмешательства;
- 14) непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- 15) получение медицинских документов, их копий и выписок из медицинских документов;

16) получение медицинских услуг и иных услуг в рамках программ обязательного и добровольного страхования.

2.2. Пациент обязан:

1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
2) находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и настоящие Правила.

Нарушение режима лечения выражается в невыполнении рекомендаций врача, не принятии назначенных и (или) выписанных лекарственных средств, не приходе на осмотр, невыполнении назначенных анализов (и иных вмешательств), несоблюдении рекомендованной врачом диеты; несвоевременной явке на прием к врачу, выходе на работу без выписки и др.;

3) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи, содействовать Обществу в оказании пациенту качественных медицинских услуг;

4) проявлять в общении с медицинскими работниками Общества такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

5) своевременно являться на прием к врачу, заблаговременно предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

6) сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

7) информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;

8) подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;

9) ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;

10) своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, согласовывать с лечащим врачом прием лекарственных препаратов, не назначенных врачом;

11) немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

12) посещать подразделения Общества и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;

13) при посещении Общества надевать на обувь бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

14) бережно относиться к имуществу и оборудованию (медицинскому, диагностическому и др.) Общества;

15) соблюдать чистоту и тишину в помещениях Общества;

16) входить в кабинет врача по приглашению медицинского персонала. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете врача допускается с разрешения лечащего врача.

17) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Общества;

18) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведённое место; бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную ёмкость).

19) проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;

20) при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;

21) соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Общества;

2.3. Пациенту запрещается:

1) принимать лекарственные препараты без назначения врача;

2) лечиться одновременно в другом лечебном учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

- 3) проносить в здания и служебные помещения Общества огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- 4) проносить в здания и служебные помещения Общества крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- 5) находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации;
- 6) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Общества, не предназначенных для потребления пищи;
- 7) курить у входных дверей, на прилегающей территории, а так же за пределами мест, специально отведенных для курения;
- 8) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- 9) оставлять малолетних детей без присмотра;
- 10) выносить из Общества документы, полученные для ознакомления;
- 11) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- 12) размещать в помещениях и на территории Общества объявления без разрешения администрации Общества;
- 13) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Общества;
- 14) находиться в помещениях Общества в верхней одежде, грязной обуви;
- 15) выполнять в помещениях Общества функции торговых агентов, представителей, находиться в помещениях Общества в иных коммерческих целях;
- 16) проходить в здание и помещения Общества в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям;
- 17) оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Общества;
- 18) пользоваться служебным телефоном.
- 19) производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей Общества;
- 18) выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Общества, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием. Все претензии излагаются пациентами только в письменной форме в книге жалоб и предложений;
- 19) пользоваться мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры) в кабинете врача, а так же во время выполнения процедур, манипуляций, обследований. Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- 20) портить мебель и предметы интерьера Общества;
- 21) въезжать и оставлять личный автотранспорт на территории Общества.

2.4. В случае выявления вышеуказанных лиц они удаляются из зданий и помещений Общества сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов, за исключением необходимости в экстренной и неотложной помощи.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛЕЧАЩЕГО ВРАЧА

3.1. Лечащий врач обязан:

- 1) организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- 2) предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- 3) разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- 4) по требованию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- 5) при необходимости созвать консилиум врачей;
- 6) отметить в листке нетрудоспособности нарушение пациентом режима лечения;

7) в случае причинения пациентом ущерба имуществу и оборудованию (медицинскому, диагностическому и др.) Общества незамедлительно сообщить администрации Общества о данном факте для составления соответствующего акта.

3.2. Лечащий врач вправе по согласованию с главным врачом Общества отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру по телефонам:

(3532) 73-77-01, 73-77-02, 37-33-03.

4.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных часов приема лечащего врача. При записи на плановый прием пациент обязан предоставить регистратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема.

4.3. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

4.4. В случае опоздания или неявки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа.

4.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 20 минут, регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившееся время приема предложить другому пациенту.

4.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

4.7. Пациенты, обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия регистратор имеет право назначить прием на другой день.

4.8. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем 15 минут до назначенного времени.

4.9. При первичном обращении в регистратуру пациент обязан предоставить следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС);
- при наличии - направление из страховой компании (гарантийное письмо, полис ДМС)

4.10 При повторных посещениях пациенты предъявляют документ удостоверяющий личность (паспорт), а при необходимости полис добровольного медицинского страхования (ДМС) и/или полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

4.11 Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты амбулаторного больного (форма № 043/у) (далее Медицинская карта). Медицинская карта является собственностью Общества и хранится в регистратуре. Медицинская карта передается врачу в кабинет регистратором либо непосредственно пациентом. Самовольный вынос медицинской карты без письменного согласования с руководством Общества не допускается.

4.12 При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и информированные согласия на медицинское вмешательство.

4.13 Пациент ожидает время приема в холле. В кабинет проходит только по приглашению медицинской сестры или врача.

4.14 При задержке планового приема врачом более 1 часа по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на

другой день, лечение в назначенное время у другого свободного врача, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями или главному врачу Общества.

5.2 При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал регистрации обращений граждан.

5.3 При устном обращении ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4 При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу Общества согласно графику приема граждан или оставить свое обращение в письменном виде в приемной.

5.5 Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Общества, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.6 Письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится в приёмной главного врача, расположенной по адресу г. Оренбург, пос. Ростоши, ул. Газпромовская, 72. Время приема: с 08.00 ч. до 17.00 ч., перерыв на обед с 12.00 до 12.50.

5.7 Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8 Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Общества, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9 В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

6.2. В случае причинения ущерба имуществу Общества пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.