

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач
АНО «Объединение «Стоматология»



А.В.Портнягин

«22» мая 2017г.

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка для потребителей услуг

2017г.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством, поведение пациентов и посетителей в Автономной некоммерческой организации «Объединение «Стоматология» (далее –Организация).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Закона №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (далее Закон 323-ФЗ), Закона №326-ФЗ от 29.11.2010г. «Об обязательном медицинском страховании в РФ», Правил Обязательного медицинского страхования, утвержденных Приказом №158 от 28.02.2011г. (далее - Правила ОМС), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами РФ и локальными актами Организации.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных условий оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Настоящие Правила поведения пациентов включают:

- права и обязанности пациента;
- график работы Организации и ее должностных лиц;
- меры безопасности в Организации;
- информацию об особенностях порядка получения бесплатной стоматологической помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий обязательного медицинского страхования;
- информацию о платных медицинских услугах;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией;
- ответственность за причинение вреда Организации.

1.5. Безопасность стоматологической услуги и ее высокое качество, постоянная забота о пациенте, привлечение новых пациентов — стратегическая цель и основная задача Организации. Достижение поставленной цели возможно не только при соблюдении прав и обязанностей медицинской организации и ее работников, но и установление определенных взаимоотношений и выполнения правил поведения пациентами.

1.6. Администрация Организации строго придерживается приоритета интересов пациента при оказании стоматологической помощи и реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;
 - оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
 - установления требований к проектированию, размещению, обустройству Организации с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в Организации;
- 1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и сайте Организации.
- 1.8. В целях обеспечения безопасности пациентов в помещении и на территории Организации ведется видеонаблюдение.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача, с его согласия и выбор медицинской организации;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования;
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, в том числе сведения 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;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов, выписки из медицинских документов в установленные сроки;
- получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту персональных данных;

- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, составляющих врачебную тайну;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Организации;
- возмещение вреда, причиненного жизни и здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- получение медицинской помощи в зависимости от состояния в экстренной форме безотлагательно и бесплатно при состоянии, угрожающем жизни;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья;
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского обслуживающего персонала;

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. При нахождении в стоматологической поликлинике:

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Организации;
- при посещении лечебного кабинета надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- уважительно относиться к медицинскому и прочему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации;
- соблюдать требования ФЗ от 23 февраля 2013г. N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", а так же требования пожарной безопасности;

2.2.2. В целях обеспечения качества и эффективности стоматологической услуги:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- своевременно (за 15 минут) являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине (не позднее, чем за 12 часов);
 - сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;

- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства;
- при выявлении любого дефекта в пределах гарантийного срока немедленно обратиться к исполнителю для выявления причины и своевременного ее устранения;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;

2.2.3. Для правильного выбора стоматологической услуги:

- ознакомиться с представленной организацией информацией (на стендах, у лечащего врача, на сайте Организации), о режиме работы, о видах и объеме медицинской помощи;
- ознакомиться с видами, порядком и условиями получения бесплатной медицинской помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, правах и обязанностях лиц, застрахованными в системе Обязательного медицинского страхования и выполнять их.

3. График работы поликлиники и ее должностных лиц

3.1 График работы Организации и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

3.2. Режим работы Организации и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, а также рабочее время должностных лиц.

3.3. Приём пациентов населения главным врачом Организации или его заместителями, главными врачами Филиалов осуществляется в установленные часы приема.

3.4. Информацию о часах приема можно узнать в окнах регистратуры, или официальном сайте организации (www.anostomat.ru).

4. Меры безопасности в Организации

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Организации 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;

- проносить в здания и служебные помещения Организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить на территории Организации;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из Организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- портить мебель и предметы инвентаря;
- пользоваться сотовыми телефонами в кабинете врача;
- размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- проходить в здание и помещения Организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением.

5. Особенности порядка получения бесплатной стоматологической помощи по Территориальной программе государственных гарантий обязательного медицинского страхования граждан.

5.1. Права и обязанности застрахованных пациентов в системе ОМС.

5.1.1. Пациенты, застрахованные в системе ОМС имеют право на:

- бесплатное оказание медицинской помощи при наступлении страхового случая в объеме, установленной программой обязательного медицинского страхования;
- выбор страховой медицинской организации путем подачи заявления в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования;
- замену страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован пациент, в порядке, установленном правилами обязательного медицинского страхования, путем подачи заявления во вновь выбранную страховую медицинскую организацию;
- выбор медицинской организации из медицинских организаций, участвующих в реализации территориальной программы обязательного медицинского страхования в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;

- выбор врача путем подачи заявления лично или через своего представителя на имя руководителя медицинской организации в соответствии с законодательством в сфере охраны здоровья;
- получение достоверной информации о видах, качестве и об условиях предоставления медицинской помощи;
- защиту персональных данных, необходимых для ведения персонифицированного учета в сфере обязательного медицинского страхования;
- возмещение страховой медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации предоставления медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- возмещение медицинской организацией ущерба, причиненного в связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением ею обязанностей по организации и оказанию медицинской помощи, в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- защиту прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования.

5.1.2. Пациенты, застрахованные в системе ОМС обязаны:

- предъявить действующий полис обязательного медицинского страхования (соответствующий паспорту или иному документу, удостоверяющему личность) при обращении за медицинской помощью, за исключением случаев оказания экстренной медицинской помощи;
- подать в страховую медицинскую организацию лично или через своего представителя заявление о выборе страховой медицинской организации в соответствии с правилами обязательного медицинского страхования;
- уведомить страховую медицинскую организацию об изменении фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность, места жительства в течение одного месяца со дня, когда эти изменения произошли;
- осуществить выбор страховой медицинской организации по новому месту жительства в течение одного месяца в случае изменения места жительства и отсутствия страховой медицинской организации, в которой ранее был застрахован гражданин.

6. Информация о платных услугах

6.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено Программой государственных гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи. Право оказания платных медицинских услуг предусмотрено Уставом Организации.

6.2. Без согласия потребителя (пациента) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

6.3. При обращении за оказанием платных медицинских услуг лечащий врач

знакомит пациента с возможностью получения стоматологической помощи в рамках Программы государственных гарантий.

6.4. Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания им Договора об оказании платных медицинских услуг.

6.6. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.

6.7. Оплата любых услуг без оформления в кассах Организации категорически запрещена.

6.8. Оплата любых услуг не предоставляет право внеочередного обслуживания в ущерб гражданам, получающим бесплатную медицинскую помощь в рамках Программы государственных гарантий.

7 Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией.

7.1. Все возникающие споры между пациентом и Организацией рассматриваются должностными лицами Организации в соответствии с требованиями ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации, главному врачу Филиала согласно графику приёма граждан или обратиться к в Организацию в письменном виде.

7.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.5. Письменное обращение, поступившее в Организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законом.

8. Ответственность

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

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Организации, неисполнение законных

требований работников Организации, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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