



ООО «ГЕРА-ДЕНТ»
УТВЕРЖДАЮ

Директор Дьяченко О.В.

«*9*» *Августа* 20*23*г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ГЕРА-ДЕНТ» (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «ГЕРА-ДЕНТ».

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

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационных стендах. Правила также размещаются на официальном сайте ООО «ГЕРА-ДЕНТ» <https://aprilstom.ru/>

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. ООО «ГЕРА-ДЕНТ» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на платной основе.

2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору клиники и записаться на прием к врачу или специалисту.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

2.3. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать

свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, а также информацию о том, обращался ли он в клинику ранее.

2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.

2.5. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего на более позднее.

2.6. Медучреждение оставляет за собой право переноса сроков приема пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).

2.7. При первичном обращении в клинику заполняется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны и e-mail и информация об источнике информации о клинике.

2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками ООО «ГЕРА-ДЕНТ».

2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и ООО «ГЕРА-ДЕНТ».

2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу клиники, либо в безналичном порядке на расчетный счет ООО «ГЕРА-ДЕНТ». Расчеты наличными денежными средствами с персоналом клиники (кроме администратора) строго запрещены.

2.11. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни и пр.) является собственностью Клиники и хранится в соответствии с законодательством РФ.

2.12. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из клиники без согласования с руководством ООО «ГЕРА-ДЕНТ».

3. Порядок оказания медицинской помощи пациенту

3.1. При обращении за медицинской помощью пациент дает свое письменное добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством.

3.2. Пациент предоставляет врачу известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья; направление на обследование, консультацию, лечение установленного образца (если направлялся другим врачом); первичную медицинскую документацию диагностических исследований (если проводились).

3.3. При нахождении в клинике пациент обязан придерживаться режима работы медучреждения, соблюдать тишину и порядок, соблюдать требования пожарной безопасности.

3.4. Курить в помещении клиники и на прилегающей к ней территории **КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО.**

Запрещено входить в служебные и технические помещения клиники. Недопустимо самостоятельно включать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

3.5 Пациент обязан соблюдать санитарно-эпидемиологический режим (входить в клинику в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

3.6. Пациент должен уважительно относиться к медицинским работникам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам.

3.7. Дети в возрасте до 14 лет допускаются к обслуживанию в клинике согласно правилам, регламентированным Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

Ответственность за безопасность жизни и здоровья несовершеннолетних лиц во время их нахождения в клинике (включая детей старше 14 лет, находящихся в клинике без сопровождения взрослых), за информирование несовершеннолетних о Правилах оказания услуг и соблюдения ими настоящих Правил, несут родители.

3.8. Пациент должен бережно относиться к имуществу клиники. При причинении ущерба имуществу клиники виновное лицо обязано по требованию ООО «ГЕРА-ДЕНТ» возместить либо стоимость ремонта поврежденного имущества (включая стоимость запасных частей), либо стоимость поврежденного имущества с учетом амортизационного износа.

4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам

- 4.1. Порядок выдачи документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность больного, а также выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации.
- 4.2. Документами, удостоверяющими временную нетрудоспособность больного, являются установленной формы листок нетрудоспособности или справка о временной нетрудоспособности (форма 095-у – для учащихся). Документы, удостоверяющие временную нетрудоспособность, а также выписки из медицинской документации выдаются лечащим врачом. Выдача и продление листка нетрудоспособности осуществляются в день обращения и после личного осмотра лечащим врачом; подтверждаются записью в амбулаторной карте, обосновывающей временное освобождение от работы. В случае заболевания учащихся, студентов средних, специальных и высших учебных заведений, сотрудников органов внутренних дел для освобождения от учебы, работы выдается справка установленной формы.
- 4.3. Листок нетрудоспособности выдается застрахованным лицам, являющимся гражданами РФ, а также постоянно или временно проживающим на территории РФ иностранным гражданам и лицам без гражданства, указанным в статье 2 Федерального закона от 29.12.2006 № 255-ФЗ, при наличии документа, удостоверяющего личность.
- 4.4. За необоснованную выдачу, неправильное оформление листка нетрудоспособности (справки) лица, которым предоставлено право их выдачи, привлекаются к ответственности в установленном законодательством порядке.
- 4.5. Полученные пациентом листки нетрудоспособности и справки о временной нетрудоспособности должны быть заверены печатями установленного образца ответственным за выписку больничных листов в клинике.
- 4.6. В случае утери листка нетрудоспособности выдается дубликат после предоставления пациентом справки из бухгалтерии, что данный лист нетрудоспособности к оплате не поступал, и обязательного письменного разрешения главного врача клиники.
- 4.7. Если случай нетрудоспособности продолжается более 15 (пятнадцати) календарных дней, вопрос о продлении документов, подтверждающих временную нетрудоспособность, решается только после осмотра врачебной комиссией (ВК).
- 4.8. В случае несогласия с решением лечащего врача об отказе в выдаче документа, подтверждающего нетрудоспособность, с диагнозом, тактикой лечения проводится комиссионный осмотр лечащим врачом и врачебной комиссией во главе с представителем ВК, после чего, в случае необходимости, принимается измененное решение.
- 4.9. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать

консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов (копии предоставляются по согласованному прайсу Клиники), отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

4.10. Копии медицинских документов, справки о получении услуг клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем получения письменного заявления пациента

5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента

5.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики. 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.

5.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

5.4. 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.

5.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

6. График работы клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ГЕРА-ДЕНТ».

6.2. Часы работы:

понедельник -пятница с 9.00 до 21.00, суббота 10.00-17.00

6.3. График приема по личным вопросам директора Клиники:

среда: 14.00 - 17.00

суббота, воскресенье: выходные дни

6.4 Администрация клиники вправе изменять график работы медучреждения,

при условии размещения информации об изменении на информационных стендах клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.

6.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном медучреждением порядке с жалобой или предложением к должностным лицам клиники, а также к директору ООО «ГЕРА-ДЕНТ».

6.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.

6.8. Книга жалоб и предложений находится у администратора.

6.9. Прием пациентов директором осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

7. Первичный и повторный приём

7.1. Первичный приём

- первый приём (обращение) у каждого нового врача-специалиста;
- приём у врача-специалиста, у которого уже были, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- приём у врача-специалиста с тем же поводом обращения, но более чем через 2 месяц после предыдущего обращения .
- обращение пациента к тому же врачу - специалисту, имевшее место в других ЛПУ города не является основанием для оформления первого обращения к данному специалисту в ООО « Гера-Дент» как повторного.

7.2. Первичный приём — это первичное обращение к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания в течение 2 месяцев. Во время первичного осмотра врач устанавливает предварительный диагноз, определяет методы, объем, прогноз лечения и его приблизительную стоимость, о чём информирует пациента. Врач информирует о возможных осложнениях в процессе и после лечения, а также о последствиях при отказе от лечения. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте пациента.

7.3. Первичный консультативный приём врача-специалиста включает в себя: оформление медицинской карты, сбор анамнеза, определение проблемы и (или) наличия заболевания, установление диагноза, определение способов и методов лечения, курса процедур, составление плана лечения, выдачу рекомендаций.

7.4. Повторный приём- повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение 2 месяцев с момента первичного обращения.

Определяет вид приёма и выставляет соответствующий талон (согласие) непосредственно врач-специалист на приёме.

7.5. Повторный приём — это повторное обращение к одному специалисту в течение 2 месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания. Повторный приём врача включает в себя: обсуждение и

анализ изменения состояния, определение тактики дальнейшего лечения. Если с момента первичного обращения к специалисту прошло более 12 месяцев, приём является первичным.

7.6. Диспансерные приёмы детей в декретированном возрасте — считаются первичными. Приемы по вакцинопрофилактике, с составлением индивидуального плана вакцинации считаются первичными.

7.7. При определении статуса приёма (первичный или повторный) врач исходит из понятия законченного клинического случая. Законченный клинический случай — это случай острого заболевания от его начала до выздоровления (но не более 1 месяца), либо случай хронического заболевания от его обострения до момента достижения стойкой ремиссии (но не более 2 месяцев).

7.8. Продолжительность первичного/повторного приёма врача-специалист может составлять 60/40/30/20 минут. Продолжительность приёмов зависит от специализации специалиста.

8. Отношения между ООО «ГЕРА-ДЕНТ» и пациентом (законный представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами регламентированы действующим законодательством РФ.

9. Посетители клиники, нарушившие данные Правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.