

Утверждаю
директор ООО «Дента Плюс»
Гасанов К.М.
« 14 » _____ 2021 г.



ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА в ООО «Дента Плюс».

Настоящие Правила внутреннего распорядка - организационно-правовой документ для лиц, обратившихся за медицинской помощью в ООО «Дента Плюс» по адресу: Рязанская обл., Пронский р-он, г. Новомичурино, пр. Смирягина, д.23, разработанный в соответствии с требованиями:

- Федерального закона Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";
- Федерального закона Российской Федерации от 07.02.1999г. № 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федерального закона Российской Федерации от 27.07.2006г. № 152-ФЗ "О персональных данных";
- Постановления Правительства Российской Федерации от 04.10.2012г. № 1006 г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг", а также других нормативно-правовых актов, регламентирующих оказание медицинских услуг в Российской Федерации.

Настоящие Правила определяют порядок обращения за медицинской помощью в ООО «Дента Плюс», права и обязанности, правила поведения в ООО «Дента Плюс» лиц, обратившихся за медицинской помощью, сопровождающих и (или) представляющих интересы указанных лиц, а также решения иных вопросов, возникающих между пациентом (его представителями) и ООО «Дента Плюс».

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. ООО «Дента Плюс» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации, в соответствии со ст. 21 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

Амбулаторно-поликлиническая помощь включает в себя осуществление первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи согласно лицензии.

1.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения, является врач-специалист. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование пациента в рамках своей специальности, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам.

Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого пациента, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора или настоящих Правил.

2. ВРЕМЯ РАБОТЫ ООО «Дента Плюс».

ООО «Дента Плюс» работает по утвержденному графику:

- ⓐ понедельник-пятница с 8-00 до 20-00, обед с 13.00 до 15.00
- ⓐ суббота с 10-00 до 14-00.

В праздничные дни режим регламентируется приказом директора.
Предварительная запись по телефону: 8-920-635-83-15

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ В ООО «Дента Плюс».

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения.

3.2. Запись на прием к врачу осуществляется у администратора, в порядке очереди, при личном обращении или по телефону.

3.3. Во всех случаях записи на прием, при первом посещении врача пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема.

3.4. При оформлении медицинской карты пациент предъявляет документ, удостоверяющий личность (паспорт). Медицинская карта хранится в регистратуре.

3.5. Если в назначенный день прием гражданина невозможен (по причине болезни врача или по иному основанию, не зависящему от гражданина), ООО «Дента Плюс» уведомляет об этом гражданина в кратчайшие сроки любым доступным способом.

3.6. Если в назначенный день пациент не может прийти на прием, то он уведомляет клинику в кратчайшие сроки любым способом (непосредственно при личном обращении пациента в учреждении, по телефону).

3.7. Повторный прием пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом.

3.8. ООО «Альба Дент» осуществляет обработку персональных данных пациента в целях исполнения заключенного с ним договора. ООО «Альба Дент» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА.

При обращении в ООО «Дента Плюс» за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны работников ООО «Дента Плюс» и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- квалифицированное оказание платной медицинской помощи;
- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации специалиста(ов) и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- обследование и лечение в условиях клиники,
- облегчение боли, связанной с медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- выбор врача, с учетом его согласия;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с действующим законодательством;
- отказ от оказания и/или прекращения медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Дента Плюс», а также в контролирующие и (или) надзирающие органы;
- сохранение работниками ООО «Дента Плюс» в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получение в доступной форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА.

При посещении ООО «Дента Плюс» Пациент обязан:

- предъявить администратору ООО «Дента Плюс» документ, удостоверяющий личность

(паспорт), для внесения данных в договор на оказание платных медицинских услуг и медицинскую карту;

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;
- после разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства; подписать предварительный план лечения;
- соблюдать режим работы ООО «Дента Плюс» и время приема специалистов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно, добросовестно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- при невозможности явиться на прием в согласованное время, пациент обязан уведомить администраторов ООО «Дента Плюс» по телефону не позднее пяти часов до назначенного времени приема врачей. При опоздании пациента на прием к врачу на 15 минут и более, врач имеет право отказать пациенту в плановом приеме.
- соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка ООО «Дента Плюс» для пациентов (ст.27 п.3 федерального закона №323-ФЗ).

6. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ.

Основанием оказания платных медицинских услуг является желание пациента, обратившегося за медицинской помощью, получить ее за плату. Медицинские услуги в ООО «Дента Плюс» оказываются на платной основе в соответствии с Прейскурантом на медицинские услуги.

7. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «Дента Плюс» И ПАЦИЕНТОМ.

В случае нарушения прав пациента, он (его законный представитель) может обратиться с претензией (жалобой), которая подается через регистратуру и передается на рассмотрение директору ООО «Дента Плюс». Претензия (жалоба) может быть изложена в книге жалоб и предложений либо направлена на сайт ООО «Дента Плюс» в электронном виде. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту рекомендуется оставить номер контактного телефона или адрес электронной почты. 5

Претензия (жалоба) рассматривается в течение 10 (Десяти) дней с момента её получения администраторами ООО «Дента Плюс», или по почте. На претензию (жалобу) ответ в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента может быть вручен ему лично в согласованное время. На претензию (жалобу), размещенную на сайте ООО «Дента Плюс» или электронной почте, ответ направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному пациентом.

Не получив ответа на претензию (жалобу) в десятидневный срок, либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет его, пациент (законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме врачом ООО «Дента Плюс». 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.

В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

9. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

Порядок выдачи справок, а также выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

По просьбе пациента ему может быть выдана справка о стоимости оказанных услуг. По письменному заявлению, написанному при личном обращении или высланному по электронной почте, пациенту может быть предоставлена выписка из медицинской карты.

Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов.

На основании письменного заявления пациента на имя директора ООО «Дента Плюс» ему может быть выдана заверенная копия медицинской карты.

10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Отношения между ООО «Дента Плюс» и пациентом (его законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентируются действующим законодательством Российской Федерации.

При отсутствии требуемой услуги (процедуры) в Лицензии на медицинскую деятельность и в Перечне услуг, а также пациентам, их представителям, родственникам, нарушившим данные правила внутреннего распорядка, по решению руководства ООО «Дента Плюс», может быть отказано в предоставлении платных медицинских услуг в ООО «Дента Плюс».

Настоящие Правила вступают в силу с даты их утверждения