



ООО "Комплекс дента"
141073, Московская область, г. Королев, ул. Болдырева, д.3, пом. 3,4, 5.
ИНН 5018134269 КПП 501801001 ОГРН 1085018324951
Тел: +7 (495) 511-88-78; эл.почта: komplex-denta@mail.ru



«УТВЕРЖДАЮ»:
Генеральный директор
ООО «Комплекс дента»
_____ Калинин А.В.
«01» сентября 2023 г.

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Комплекс дента»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Клинике «Комплекс дента», ООО «Комплекс дента» (далее – Клиника), при получении медицинских услуг с целью реализации прав пациента, создания благоприятных условий для получения пациентом квалифицированного и своевременного обследования и лечения, повышения качества медицинской помощи медицинского обслуживания, соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, соблюдения врачебной тайны, защиты персональных данных, обеспечения личной безопасности работников, пациентов и посетителей клиники.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ и Кодексом РФ об административных правонарушениях, Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», «О персональных данных», Постановлением Правительства РФ №736 от 11.05.2023г. "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг" и иными нормативно-правовыми актами.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов и посетителей Клиники.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте (на информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешена в организации на видном месте.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

Медицинская услуга – медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Медицинская помощь – комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Посетитель - любое физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Клиники, в том числе сопровождающее несовершеннолетних, для которого Клиника не является местом работы.

Лечащий врач – врач любой специальности, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Клинике.

2. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

2.1. Клиника оказывает первичную медико-санитарную и специализированную медицинскую помощь взрослому и детскому населению по обращению (далее по тексту – Пациент).

2.2. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту в период его наблюдения и лечения в Клинике, является врач определенной специальности, в зависимости от причины обращения пациента за медицинской помощью.

2.3. Лечащий врач назначается по выбору пациента или администратором регистратуры по согласованию с пациентом.

2.4. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам. Рекомендации врачей-консультантов реализуются по согласованию с лечащим врачом, за исключением случаев, угрожающих жизни пациента.

2.5. Лечащий врач по согласованию с Главным врачом 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 (в случае его заключения), или настоящих Правил.

2.6. Медицинские услуги оказываются на платной основе, на основании Прейскуранта клиники, действующего на момент оказания услуг пациенту.

2.7. Клиника не оказывает стоматологические услуги по медицинским полюсам ДМС и ОМС.

3. ВРЕМЯ РАБОТЫ

3.1. Клиника работает с 9.00 до 21.00 часа в будние дни; с 9.00 до 20.00 в субботу; с 9.00 до 15.00 в воскресенье.

3.2. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.

3.3. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому Главным врачом клиники.

3.4. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится на информационном стенде, расположенном в холле, а также на сайте клиники в сети Интернет: <https://complex-denta.ru/>.

3.5. В случае временного приостановления деятельности Клиники для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий информация о дате приостановления деятельности и времени, в течение которого деятельность будет приостановлена, размещается на информационных стендах на видном месте.

4. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

4.1. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону +7 (495) 511-88-78; +7 (906) 051-22-00.

4.2. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность.

4.3. При наличии показаний лечащий врач направляет пациента на стационарное лечение в городские больничные учреждения.

4.4. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с договором на оказание платных медицинских услуг.

4.5. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца и выписка из медицинской карты.

5. ПРАВА ПАЦИЕНТА

При обращении в Клинику Пациент имеет право на:

- ✓ выбор лечащего врача и выбор медицинской организации в соответствии с ФЗ от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- ✓ профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию 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 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;
- ✓ возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- ✓ получение дубликатов, копий справок, медицинских заключений, выписки из амбулаторной карты и данных всех консультативных, диагностических исследований на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или документа, подтверждающего полномочия представителя пациента, в том числе законного;
- ✓ в случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (ли его законный представитель) имеет право обратиться с письменным обращением к Генеральному директору Клиники;
- ✓ получении информации о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени приема генеральным директором в регистратуре, в устной форме и наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле клиники, на официальном сайте <https://complex-denta.ru/> в сети Интернет, а также позвонив по телефонам клиники +7 (495) 511-88-78; +7 (906) 051-22-00..
- ✓ иные права граждан в сфере охраны здоровья, установленных федеральным законодательством РФ.

6. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

Пациент обязан:

- ✓ Заботиться о сохранении своего здоровья;
- ✓ Своевременно обращаться за медицинской помощью;
- ✓ Выполнять предписания лечащего врача;
- ✓ Являться на профилактические осмотры в срок, указанный лечащим врачом, но не реже одного раза каждые полгода;
- ✓ Соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- ✓ Уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу, соблюдать общепринятые правила этики и поведения, пропускать лиц, нуждающихся в неотложной помощи, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

- ✓ Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- ✓ Представлять известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных препаратов, ранее перенесенных и сопутствующих заболеваниях;
- При первичном обращении за медицинской помощью в Клинику:
 - ❖ Ознакомиться с Правилами внутреннего распорядка для пациентов клиники, наличием врачей-специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы Клиники;
 - ❖ Предъявлять оригиналы следующих документов:
 - паспорт гражданина РФ или временное удостоверение личности гражданина РФ, выдаваемое на период оформления паспорта;
 - для представителя пациента, в том числе законного: документ, удостоверяющий личность и документ, подтверждающий полномочия представителя;
 - в случае изменения места регистрации – документ, подтверждающий факт изменения места регистрации.
 - ❖ Оформить договор на оказание платных медицинских услуг в Клинике;
 - ❖ Дать письменное согласие на обработку персональных данных;
 - ❖ Дать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
 - ❖ Дать добровольное письменное согласие на получение платных медицинских услуг в порядке, установленном законодательством РФ;
- ✓ Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки на прием.
- ✓ Являться на прием и медицинские осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- ✓ Ознакомиться с рекомендованным планом лечения лечащего врача и своевременно выполнять его;
- ✓ Немедленно информировать лечащего врача об изменении (ухудшении) состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- ✓ Соблюдать санитарно-эпидемиологический режим:
 - сбор отходов производить с специально-отведенные места;
 - входить в кабинеты в бахилах;
 - верхнюю одежду оставлять в гардеробе.
- ✓ Соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом любому сотруднику Клиники.
- ✓ Бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и порядок;
- ✓ Соблюдать тишину в кабинетах и коридорах Клиники;
- ✓ Соблюдать настоящие Правила;
- ✓ Соблюдать иные обязанности граждан в сфере охраны здоровья, установленных федеральным законодательством РФ.

7. ПАЦИЕНТАМ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

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 в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- Проносить в здание и кабинеты Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.
- Курение в помещениях Клиники и ее прилегающей территории.
- Выносить из помещений Клиники медицинские документы, изымать какие-либо документы из Медицинских карт, с информационных стендов.
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники.
- Оставлять в гардеробе в верхней одежде деньги, ценные вещи. Администрация Клиники за сохранность денег и ценных вещей, оставленных в гардеробе, ответственности не несет.
- Приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства.
- Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- Являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, с агрессивным поведением.
- Находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения.
- Оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 16 лет могут находиться в зданиях и служебных помещениях Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- Выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- Приходить на приём с домашними животными.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

8.2. Платные медицинские услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.

8.3. Порядок оказания платных медицинских услуг:

В день записи на первичный приём в регистратуре оформляются:

- медицинская карта пациента,
- информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство,
- согласие на обработку персональных данных.
- договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах,

необходимые Приложения к договору,

8.3.1. Перед лечением пациентом заполняется статистическая Анкета, и Анкета здоровья, которая является неотъемлемой частью медицинской карты пациента.

8.3.2. В начале приёма лечащий врач производит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия не лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и материалов, доводит до сведения пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с пациентом согласовывается Предварительный план лечения.

8.3.3. Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента и в Информированных добровольных согласиях.

8.3.4. Услуги оказываются персоналом Клиники (врачами и средним медицинским персоналом) в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с согласованным Предварительным планом лечения.

8.3.5. Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания или определенные заболевания (в том числе острые воспалительные инфекционные заболевания), состояние опьянения.

8.3.6. Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением пациенту последствий такого отказа.

8.3.7. Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Медицинской карте и всех Приложениях к договору.

8.3.8. Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения.

8.3.9. После заключения договора пациент оплачивает в регистратуре стоимость платных медицинских услуг. Оплата за услуги врачу не допускается.

8.3.10. По окончании первого приёма лечащий врач выдаёт пациенту талон, в котором прописывается дата и время повторного и последующего приёмов.

8.3.11. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

8.3.12. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 2 часа до назначенного времени.

8.3.13. По завершения лечения пациент оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре Клиники по ценам, утвержденным в Прейскуранте Клиники на дату оказанной услуги.

9. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ

9.1. Основными документами пациента являются Медицинская карта, Договор на оказание платных медицинских услуг и Приложения к договору об оказании медицинских услуг.

9.2. Медицинская карта больного хранится в регистратуре в течение 5 лет с момента последнего обращения пациента.

9.3. Хранение медицинской карты самим пациентом на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам не допускается.

10. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ

10.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной и понятной для него форме.

10.2. Информация о состоянии здоровья гражданина, о факте обращения его за медицинской помощью является конфиденциальной и защищена законом РФ.

10.3. Информация о состоянии здоровья гражданина может быть предоставлена в правоохранительные органы, органы дознания на основании письменного запроса и в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

11. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии.

При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

12.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

12.2. В случае нарушения пациентом и иными посетителями настоящих Правил. Работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания. Вызвать наряд полиции и применять меры воздействия. Предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае, выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений клиники сотрудниками правоохранительных органов.

12.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и на территории Клиники, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Клиники, влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

13. ПРОЧИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

13.1. При возникновении конфликта между пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается Врачебной Комиссией.

13.2. Прием Генерального директора по всем вопросам каждый ВТОРНИК и СРЕДА с 10.00 до 13.00.

13.3. Вся информация о работе Клиники, о контролирующих органах, о гарантийных сроках и т. п. доводится до сведения пациентов в доступной и понятной форме на информационном стенде, расположенном в холле, а также на сайте клиники в сети Интернет.