Правила внутреннего распорядка
ООО «ЦЕНТР-А» для пациентов

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей», иными нормативными актами (далее — Правила) ООО «ЦЕНТР-А» (далее «ЦЕНТР-А»)— это регламент, определяющий порядок обращения пациента в ЦЕНТР-А, права и обязанности пациента, правила поведения в клинике и распространяющий своё действие на всех пациентов, обращающихся за стоматологической помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ЦЕНТР-А, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

2. Правила внутреннего распорядка ЦЕНТР-А для пациентов включают:

• порядок обращения пациента в ЦЕНТР-А;

• права и обязанности пациента;

• порядок разрешения конфликтных ситуаций между ЦЕНТР-А и пациентом;

• порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

• порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;

• время работы ЦЕНТР-А и его должностных лиц;

3. Правила внутреннего распорядка ЦЕНТР-А обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в данной организации. С правилами внутреннего распорядка пациенты знакомятся устно.

4. Правила внутреннего распорядка ЦЕНТР-А для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре ЦЕНТР-А.

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ЦЕНТР-А

1. Оказание медицинских услуг в ЦЕНТР-А осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в ЦЕНТР-А осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи пациентов на приём к врачу осуществляется в регистратуре, как при их непосредственном обращении, так и по телефону, через сайт. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся пациентам, явившимся по предварительной записи.

В случае опоздания Пациента сотрудники ЦЕНТР-А вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с пациентом.
В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно регистратуру о своей неявке.
3. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и номеров кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам; о времени и месте приёма пациентов генеральным директором, главным врачом, пациент может получить на сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле ЦЕНТР-А.
4. В ЦЕНТР-А при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте:
• фамилия, имя, отчество (полностью);
• пол;
• дата рождения (число, месяц, год);
• адрес фактического места жительства или адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, регистрационное свидетельство);
• контактный номер телефона;
• место работы.
Оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме. Оформляется информированное добровольное согласие на медицинское обследование и вмешательство по утверждённой форме, согласие потребителя (заказчика) на обработку персональных данных (в тексте договора). Оформляется анкета здоровья пациента. Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.
5. ЦЕНТР-А вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения пациента, поведения пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала, либо имуществу организации, при невыполнении пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящим положением и договором, если таковое может привести к некачественному выполнению медицинской услуги, в случае отказа врачей-специалистов ЦЕНТР-А от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача специалиста.
6. В «ЦЕНТР-А» устанавливаются сроки ожидания предоставления платных медицинских услуг в количестве 21 рабочего дня.
7. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию ЦЕНТР-А согласно раздела IV настоящего положения, по графику приёма
• принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

• своевременно обращаться за медицинской помощью;
• уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
• представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях;
• выполнять медицинские предписания;
• сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
• соблюдать правила внутреннего распорядка организации здравоохранения для пациентов и бережно относиться к имуществу организации здравоохранения.
8. На территории всех подразделений ЦЕНТР-А запрещено курение.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ЦЕНТР - А И ПАЦИЕНТОМ

1. К числу наиболее типичных конфликтных ситуаций в сфере медицинской помощи относятся:
• оказание пациенту медицинской помощи ненадлежащего качества (невыполнение, несвоевременное, некачественное и необоснованное выполнение диагностических, лечебных, профилактических и реабилитационных мероприятий);
• нарушения в работе организации здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
• преждевременное прекращение лечения, приведшее к ухудшению состояния больного;
• нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.
2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к генеральному директору, к главному врачу ЦЕНТР-А , в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратится с претензией в письменном виде.
3. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — администратору, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись администратора с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи лица, принявшего претензию. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, претензия может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4. Ответ пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение **10 дней** с момента подачи жалобы.
5. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или суд в порядке, установленном действующим законодательством.
6. Оспаривание качества оказанных услуг Заказчик осуществляет путём проведения согласованной с Исполнителем независимой экспертизы.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, лечащим врачом или иными должностными лицами ЦЕНТР-А. 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.
2. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.
3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.
4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.
6. Медицинская документация, оформляемая при обращении пациента в ЦЕНТР-А является собственностью организации. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя ЦЕНТР-А, получать консультации по ней у других специалистов. По требованию пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья. Выдача копий и ознакомление организовывается на основании письменного заявления, согласованного генеральным директором, главным врачом. Не допускается передача первичной медицинской документации на руки пациентам.

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

Выписка из медицинской документации предоставляется пациенту на основании его письменного обращения в срок 10 рабочих дней.

VII. ВРЕМЯ РАБОТЫ ЦЕНТР-А И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

1. Время работы ЦЕНТР-А и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
2. Режим работы ЦЕНТР-А и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни.
3. График и режим работы ЦЕНТР-А утверждаются генеральным директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.
4. Информация о времени работы ЦЕНТР-А , его должностных лиц, врачей специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре ЦЕНТР-А.