



ПРАВИЛА
ПОСЕЩЕНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ
«РИФЭЛЬ»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Республики Татарстан, Общества с ограниченной ответственностью «Лечебно-профилактическое объединение «Рифэль» (далее – стоматологическая клиника), определяющим порядок обращения Пациента в стоматологическую клинику, права и обязанности Пациента, правила поведения в стоматологической клинике и распространяющий свое действие на всех Пациентов и посетителей.

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в стоматологическую клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, на возмездной основе.

1.3. Правила предназначены для Пациентов, сопровождающих их лиц, а также иных лиц, пребывающих в стоматологическую клинику по служебным, деловым и иным, связанным с лечебно-диагностическим процессам вопросам.

1.4. Правила для Пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в стоматологическую клинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок разрешения споров;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы стоматологической клиники и ее должностных лиц;
- ответственность Пациентов.

1.5. Правила для Пациентов размещаются на информационном стенде стоматологической клиники «Уголок потребителя», а также размещаются на официальном сайте клиники: www.rifel.ru.

2. Порядок обращения Пациентов в стоматологическую клинику

2.1. ООО «ЛПО «Рифэль» является частной медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 06.02.2020 года № ЛО-16-01-008056, выданной Министерством здравоохранения Республики Татарстан (Республика Татарстан, г.Казань, ул.Островского, д.11/6, тел. 8(843)236-65-72), свидетельства о государственной регистрации юридического лица от 27.01.2003 года № 1031630203780, выданной Инспекцией МНС по Советскому району г.Казани

еспублики Татарстан, в которой оказываются платные медицинские стоматологические услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов в стоматологической клинике осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием к врачу - стоматологу осуществляется через медицинских регистраторов стоматологической клиники при личном обращении непосредственно в стоматологическую клинику или по телефонам для записи: 8(843)272-24-24, 8(843)272-03-04, +7(919)629-10-28.

2.3. Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (за исключением оказания анонимной медицинской помощи). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.4. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. При первом обращении на Пациента заводится медицинская карта стоматологического Пациента, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, контактный телефон.

2.6. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью стоматологической клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет медицинским регистратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из стоматологической клиники.

2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, или переназначения.

2.8. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан администрацией стоматологической клиники, Пациент может также получить у администраторов в устной форме.

2.9. При первом обращении Пациента в стоматологическую клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от медицинского вмешательства), анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация.

2.10. Пациент подписывает Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента.

2.11. Стоматологическая клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.12. Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг или переназначить Пациента (кроме случаев, требующих экстренного вмешательства) в случае:

- состояний алкогольного, наркотического или токсического опьянений;
- если действия Пациента угрожают жизни и здоровью персонала;
- требования услуг, которые не входят в план лечения, зафиксированный в медицинской карте;
- серьезного нарушения графика приема, если это нарушение вызвано объективными причинами, т.е. не подлежавшими прогнозу осложнениями, возникшими при лечении других Пациентов;
- по уважительной причине нахождения лечащего врача вне клиники.

3. Права и обязанности Пациентов

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются: Конституция РФ; Положение Закона РФ от 07.02.1992 №23300-1 «О защите прав потребителей»; Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

3.2.1. В доступной для Пациента форме получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных ст.20 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.2.5. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Стоматологическая клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другим медицинским персоналом, принимающим непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы стоматологической клиники;
- соблюдать Правила, установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в стоматологическую клинику надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гостевом шкафу в холле);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

-проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу клиники;

-при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

-не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

3.4. Более подробно права и обязанности стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с главным врачом стоматологической клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или Правил:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам стоматологической клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом - стоматологом. 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. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

4.2. 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.

4.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5. Порядок разрешения споров

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право обратиться непосредственно к администрации стоматологической клиники (директору, главному врачу, исполнительному директору), вышестоящую организацию, страховую компанию или в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

Пациент (его законный представитель) обращается лично к администрации стоматологической клиники в часы приема или направляет обращение в письменной форме.

5.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 30-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией стоматологической клиники.

5.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию стоматологической клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Замечания, предложения и отзывы о работе стоматологической клиники Пациенты могут оставить в «Книге жалоб и предложений», находящейся на информационном стенде «Уголок потребителя».

6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 30-ти дней. При получении Пациент оформляет расписку в получении. Порядок предоставления медицинской документов установлен Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31.07.2020 № 789н.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдают медицинские регистраторы стоматологической клиники в регистратуре. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

7. График работы стоматологической клиники

7.1. График работы стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка стоматологической клиники.

7.2. График работы стоматологической клиники: понедельник - суббота с 8.00 до 20.00, воскресенье с 9.00 до 15.00. В праздничные дни режим работы регламентируется распоряжениями администрации стоматологической клиники.

7.3. Режим работы стоматологической клиники утверждается директором.

7.4. График личного приема администрацией стоматологической клиники:

- директор: каждый последний вторник месяца с 9.00 до 14.00 часов;
- главный врач: каждый четверг с 9.00 до 14.00 часов;
- исполнительный директор: будние дни с 9.00 до 14.00 часов.

8. Ответственность Пациентов

8.1. Пациенты и Посетители, нарушившие настоящие Правила, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.