

# **Правила внутреннего распорядка ООО «МЕДИКА МЕНТЕ»» 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 «Медика Менте», (далее Медика Менте) — это регламент, определяющий порядок обращения пациента в Медика Менте, 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 Медика Менте, 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 Медика Менте для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Медика Менте;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Медика менте и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- время работы Медика Менте и его должностных лиц;

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

4. Правила внутреннего распорядка Медика Менте для пациентов находятся в доступном для ознакомления с ними месте — в регистратуре Медика Менте.

## **II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В МЕДИКА МЕНТЕ**

1. Оказание медицинских услуг в Медика Менте осуществляется на основании публичного договора.

2. Медицинская помощь в Медика Менте 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 Медика Менте 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 директором, главным врачом, заместителем главного врача пациент может получить на

сайте, по телефону, в регистратуре в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Медика Менте.

**4.** В Медика Менте 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.** Медика Менте 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 Медика Менте от оказания медицинской помощи данному пациенту и невозможности предоставления иного врача-специалиста.

**6.** В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в администрацию Медика Менте согласно раздела **IV** настоящего положения, по графику приёма должностными лицами Медика Менте граждан, утверждённому директором.

### **III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА**

**1.** При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право на:

- выбор врача и выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

## **2. Пациент обязан:**

- 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.

## **3. На территории Медика Менте запрещено курение.**

# **IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ МЕДИКА МЕНТЕ И ПАЦИЕНТОМ**

## **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 руководителю, к главному врачу, заместителю главного врача Медика Менте, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 дней пациент имеет право обратиться 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 Медика Менте. 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 таких 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 Медика Менте является собственностью организации. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в специально отведённом для этого месте в присутствии представителя Медика Менте, 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 директором, главным врачом, заместителем главного врача, либо заведующим отделением.

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 МЕДИКА МЕНТЕ И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

1. Время работы Медика Менте и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка организации с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

2. Режим работы Медика Менте и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни.

3. График и режим работы Медика Менте утверждаются директором, исходя из производственной необходимости и полноты обеспеченности кадрами.

4. Информация о времени работы Медика Менте, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах и в регистратуре Медика Менте.