

«23» января 2019 г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ЮТЭЛИ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «ЮТЭЛИ» (далее - Учреждение) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения поведение пациента в Учреждении, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Учреждением.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения граждан в Учреждение;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- график работы сотрудников и должностных лиц Учреждения;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

### **2. Порядок обращения пациентов в Учреждение**

2.1. Медицинская помощь оказывается гражданам при самостоятельном обращении в Учреждение.

2.2. При первичном обращении пациент обязан предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре учреждения при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта – амбулаторная история болезни стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью); пол; дата рождения (число, месяц, год); адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт); место работы.

Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и должна храниться в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет к лечащему врачу администратором.

Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из помещения Учреждения без согласования с руководством Учреждения.

2.3. Информацию о времени приема специалистов с указанием часов приема и номеров кабинетов, о времени и месте приема главным врачом можно получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде.

### **3. Права и обязанности пациентов**

3.1. Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствие с Законом Российской Федерации «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.2. Пациент имеет право на:

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача Учреждения;
- 3) профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

- 4) получение консультаций врачей-специалистов;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 6) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 8) отказ от медицинского вмешательства;
- 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

### 3.3. Пациент обязан:

- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение и такт;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- после дачи согласия на медицинское вмешательство неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- сотрудничать с врачом при получении медицинской помощи;
- немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов.
- соблюдать режим работы организации;
- соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов Учреждения;
- оплачивать стоимость предоставляемой медицинской услуги, сразу после оказания услуги;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим;
- выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений;
- 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 помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу Учреждения.

## 4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Учреждением

4.1. 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 учреждения здравоохранения, наносящие ущерб здоровью пациента (внутрибольничное инфицирование, осложнения после медицинских манипуляций);
- нарушение норм медицинской этики и деонтологии со стороны медицинских работников в отношении пациента, его родственников.

4.2. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с жалобой непосредственно к главному врачу или иному должностному лицу Учреждения.

4.3. Жалоба подается в письменном виде: первый экземпляр - лицу, ответственному за делопроизводство (либо непосредственно главному врачу), а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом следует получить подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера либо подпись главного врача с указанием даты.

4.4. Жалоба должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись гражданина с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства

или работы (учебы). При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.5. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

4.6. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи предоставляется пациенту в доступной для него форме.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставляется их законным представителям.

5.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Основания, порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

## **6. График работы Учреждения и должностных лиц**

### **6.1. Режим работы Учреждения:**

|             |                  |
|-------------|------------------|
| Понедельник | с 9-00 до 21-00  |
| Вторник     | с 9-00 до 21-00  |
| Среда       | с 9-00 до 21-00  |
| Четверг     | с 9-00 до 21-00  |
| Пятница     | с 9-00 до 21-00  |
| Суббота     | с 10-00 до 17-00 |
| Воскресенье | выходной         |

Изменение графика и режима работы учреждения в праздничные и выходные дни регламентируется приказом директора.

6.2. Прием граждан руководителем осуществляется в установленные часы приема (получить информацию можно в любое время у администрации).

6.3 Информацию о часах приема конкретных специалистов уточняется у администратора клиники.

## **7. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**

7.1. Перечень платных медицинских услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления определяются специальным разрешением Министерства здравоохранения Свердловской области, положением о порядке и условиях предоставления медицинских услуг населению на платной основе, преискурантом на платные медицинские услуги. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

7.2. Информация о платных медицинских услугах в ООО «ЮТЭЛИ», оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению размещаются на информационных стендах.