

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ООО «Центр Современной Стоматологии»
_____ А.А. Каратов
08.07.2022

**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ
ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ И ПРАВИЛА
ВНУТРЕННЕГО
РАСПОРЯДКА ПАЦИЕНТОВ ООО «Центр Современной Стоматологии»**

I. ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья и правила внутреннего распорядка в ООО «Центр Современной Стоматологии» (далее Клиника) для пациентов являются организационно-правовым документом в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

- Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»,
- приказом Минсоцразвития РФ от 23.04.2012 №390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»,
- приказом МЗ РФ от 20.12.2012 №1 177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»,
- приказом Минздрава России от 29.06.2016 №425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»,
- письмом МЗ РФ от 15.08.2018 №11-8/10/2-5437 «О направлении для использования в работе Памятки для граждан о гарантиях бесплатного оказания медицинской помощи».

Внутренний распорядок в ООО «Центр Современной Стоматологии» для пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками ООО «Центр Современной Стоматологии», обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии».

Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Центр Современной Стоматологии».

После ознакомления с «Правами и обязанностями граждан в сфере охраны здоровья и правилами внутреннего распорядка пациентов ООО «Центр Современной Стоматологии» пациент должен расписаться на титульном листе медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карта).

II. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Центр Современной Стоматологии»

ООО «Центр Современной Стоматологии» является медицинским учреждением, оказывающим согласно лицензии, первичную, в том числе доврачебную, врачебную и специализированную медико-санитарную помощь, в том числе высокотехнологичную медицинскую помощь.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03.

Для получения медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии» пациент (сопровождающее больного лицо) должен обратиться в регистратуру, предъявив паспорт, ксерокопию паспорта, на основании которого в регистратуре заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (далее Карта).

В Карту вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью);

пол;

дата рождения (число, месяц, год);

адрес по данным регистрации на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт, свидетельство о регистрации и другие);

гражданство;

контактный телефон.

При получении медицинской помощи в рамках программы госгарантий пациенты дополнительно должны иметь страховой медицинский полис, страховое свидетельство пенсионного страхования (ССГПС).

Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является собственностью ООО «Центр Современной Стоматологии», и хранится в регистратуре или в архиве Клиники в течение 25 лет.

Клиника обслуживает всех жителей города Михайловска, края и иногородних граждан по направлению врача лечебно-профилактического учреждения, независимо от форм собственности и ведомственной принадлежности, при самостоятельном обращении, как на хозрасчетной основе, так и получающих медицинскую помощь в рамках программы госгарантий, согласно утвержденных объемов ФОМС СК.

Госпитализация осуществляется по направлению врача - стоматолога. Госпитализация осуществляется при наличии документов, необходимых для проведения госпитализации: направления на госпитализацию с указанием диагноза, течения заболевания, проводившиеся ранее лечебные мероприятия,

копия паспорта. При госпитализации пациентов получающих медицинскую помощь в рамках программы госгарантий пациенты дополнительно должны иметь страховой медицинский полис, страховое свидетельство пенсионного страхования (ССГПС), направление на госпитализации утвержденной формы (форма №057/у-04 утвержденная приказом МЗРФ от 22.11.2004г. №255).

К направлению должны прилагаться результаты обследований, рентгенологические снимки и эпикриз.

РЕЖИМ И ГРАФИК РАБОТЫ

Клиника работает в две смены с 08:00 до 13:00 и с 14:00 до 20:00. Запись на приём осуществляется ежедневно, за исключением воскресенья праздничных дней по телефону — 8(961)-444-07-78

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи, за исключением лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

III. ПРАВА ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

Пациент имеет право на:

Выбор врача, с учетом согласия врача, и на выбор лечебного учреждения в соответствии с договорами обязательного и или добровольного медицинского страхования, (статья 21 «Выбор врача и медицинской организации» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», приказ МЗ РФ №407н от 26.04.2012 «Об утверждении порядка содействия руководителем медицинской организации (ее подразделением) выбору пациентом врача в случае требования пациента о замене лечащего врача»).

При выборе врача и медицинской организации Пациент имеет право в доступной для него форме получить информацию об ООО «Центр Современной Стоматологии», о видах ее деятельности, также о врачах, об уровне их образования и квалификации.

3.2 Подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в случае достижения им 15-летнего возраста (старше 14 лет 11 месяцев 30 дней), больные наркоманией — 16 летнего возраста. В возрасте до 14 лет 11 месяцев и 30 дней право подписывать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство имеет один из родителей несовершеннолетнего, или законный представитель.

3.3 Подписывать согласие на обработку персональных данных при достижении возраста 18 лет. В возрасте от 14 до 18 лет дает свое собственное согласие, но с письменного согласия своих законных представителей.

3.4 Получение квалифицированной и качественной медицинской помощи. Информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лежащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи.

3.5 Обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

3.6 Гуманное и уважительное отношение, в том числе и облегчение, боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами.

3.7 Информацию о состоянии своего здоровья (статья 22 «Информация о состоянии здоровья» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Каждый имеет право в доступной для него форме получить информацию о состоянии своего здоровья.

Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом, или другими медицинскими работниками Клиники, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

Информация о состоянии здоровья содержит 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 не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

В процессе оказания медицинской помощи и в последующем Пациент вправе непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получать копии документов и выписки из медицинских документов, в том числе для консультации у других специалистов.

Основанием для получения пациентом либо его законным представителем копии медицинской документации отражающей состояние здоровья или ознакомления

пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является лечение в ООО «Центр Современной Стоматологии» от пациента либо его законного представителя письменного заявления.

В период оказания медицинской помощи, пациент имеет право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в кабинете. Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в кабинете, указываются в письменном запросе и заверяются главным врачом.

После завершения лечения, заявление от пациента либо его законного представителя для ознакомления с медицинской документацией поступающее главному врачу регистрируется в журнале предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией. Главный врач устанавливает предварительную дату и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией согласно утвержденного графика.

Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, осуществляется в кабинете главного врача на первом этаже в присутствии медицинского работника. График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией: ежедневно, с 15-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней.

Пациент может выбрать уполномоченного представителя, передав ему полномочия на основании доверенности, которая должна подтверждать:

доверенностью, нотариально заверенной, на представление

- интересов пациента и защите его прав в отношениях с медицинской организацией;
- письменным согласием на предоставление представителю сведений, составляющих врачебную тайну пациента.

С момента регистрации в ООО «Центр Современной Стоматологии» письменного заявления максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем кабинета для ознакомления с медицинской документацией отражающей состояние здоровья, не превышает 15 дней. Сроки установлены п.2 ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Копии медицинских документов, согласно письменного заявления, выдаются лечащим врачом при личном обращении граждан и в период лечения в ООО «Центр Современной Стоматологии». После сдачи медицинской документации в архив, заявление от пациента либо его законного представителя на получение копии медицинских документов отражающих состояние здоровья поступает главному врачу. Главный врач принимает заявление при предоставлении документа, удостоверяющего личность:

- для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

- для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом «О беженцах» - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;
- для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации.

Главный врач визирует с указанием даты поступления заявления и даты подготовки копии документов передает для исполнения администратору.

Администратор выдает копии медицинских документов, на основании документа удостоверяющего личность, после регистрации в журнале регистрации выдачи копии медицинских документов

Разрешается выдача копии медицинских документов другому лицу при наличии нотариально заверенной доверенности.

Максимальный срок ожидания копии медицинских документов с момента регистрации в ООО «Центр Современной Стоматологии» письменного заявления не превышает 15 дней. Сроки установлены п.2 ст.10 Федерального закона от 2.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции).

На сохранение врачебной тайны (статья 13 « Соблюдение врачебной тайны» ФЗ-323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Врачебная тайна - информация о факте обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья пациента, диагнозе его заболевания, средствах и методах лечения, возможном прогнозе заболевания, любая интимная информация, выясненная при личном контакте с пациентом.

Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении профессиональных, служебных и иных обязанностей - запрещена.

Без разрешения пациента или его законного представителя передача сведений о нем не законна и считается разглашением врачебной тайны.

Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается:

- при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
- по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы;
- в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
- при обмене информацией медицинскими организациями;
- в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;
- при обмене информацией медицинскими организациями;
- в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования.

3.9 Согласие или отказ от медицинского вмешательства.

Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство. Согласие пациента должно быть информированным и добровольным. Информированное добровольное согласие обязательно дается в письменной форме, подписывается гражданином (его законным представителем), медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента (п. 7 ст. 20 Федерального закона №323-ФЗ).

На медицинское вмешательство дает согласие или принимает решение:

- лично пациент;
- законный представитель (если пациент признан недееспособным в судебном порядке).

Медицинское вмешательство без согласия гражданина или законного представителя допускается, если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители.

Решение о медицинском вмешательстве без согласия гражданина, или законного представителя принимается консилиумом (если состояние пациента не позволяет ему выразить свою волю, а законный представитель недоступен).

Пациент или его законный представитель имеет право на отказ от медицинского вмешательства. При этом пациенту или его законному представителю должны быть в доступной для него форме разъяснены возможные последствия. Отказ оформляется записью в медицинской документации, подписывается пациентом или его законным представителем и медицинским работником.

Доступ представителя для защиты прав пациента. Представителями пациента Могут являться:

- опекуны или попечители;
- любое физическое или юридическое лицо по желанию пациента, (например, знакомый пациента, представитель страховой медицинской организации или общества защиты прав потребителя), при наличии доверенности заверенной нотариусом.

IV. ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ

Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья. Реализация Пациентом своих прав не должна препятствовать медицинскому персоналу в выполнении профессиональных обязанностей, создавать неудобства для других пациентов и, тем более, нарушать их права.

Пациент или законный представитель обязаны:

4.1 Предоставлять свои персональные данные, заполнить форму согласия на обработку персональных данных, заверив её личной подписью.

В случае отказа пациента или его законного представителя предоставить персональные данные или их неполного предоставления плановая медицинская помощь реализуется в соответствии с правом пациента на анонимное оказание медицинских услуг и как следствие - заключение договора с МО возмездного оказания медицинских услуг, поскольку пациент не подтвердил статус застрахованного лица по обязательному медицинскому страхованию. В случае отказа Пациента предоставить персональные данные или их неполного предоставления МО не вправе, при необходимости, выписать листок нетрудоспособности, направить на обследование, медицинские комиссии, выписать направления на анализы и т.д.

Подписать согласие на обработку персональных данных. В соответствии с П]ЭЗВИЛЗМИ Г]Э тЖДННГКОГО ЗНКОНОДНТЕПЬГТВЗ'

- согласие на обработку персональных данных несовершеннолетнего пациента, не достигшего 14-летнего возраста, дает его законный представитель (от имени ребенка);
- несовершеннолетний в возрасте от 14 до 18 лет дает свое собственное согласие, так как обладают ограниченной дееспособностью, но с письменного согласия своих законных представителей (ч.1 ст.26 Гражданского кодекса РФ). Законными

представителями несовершеннолетних, в силу пункта 1 статьи 64 Семейного кодекса РФ, статей 26 и 28 ГК РФ, являются их родители (усыновители, опекуны/попечители);

- совершеннолетний в возрасте от 18 лет дает свое собственное согласие. Обработка специальных категорий персональных данных, касающихся в числе прочего состояния здоровья физического лица, осуществляемая в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством РФ сохранять врачебную тайну, допускается без согласия субъекта персональных данных (п.4 ч.2 ст.10 ФЗ-152).

4.2 Заполнить форму информированного согласия на медицинское вмешательство (статья 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ») заверив её личной подписью.

Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство (ИДС) - это документальное подтверждение необходимой процедуры - информирования пациента, подтверждающая согласие пациента или его законного представителя на конкретное медицинское вмешательство.

Информированное согласие на медицинское вмешательство подписывает:

- собственноручно пациентом или дееспособными лицами достигшие 15-летнего возраста (старше 14 лет 11 месяцев 30 дней), больные наркоманией —16 летнего возраста. Право представления интересов пациента по вопросам оказания медицинской помощи, предполагает личное участие пациента или законного представителя недееспособного пациента (представителю в силу закона), а не по доверенности.
- одним из родителей несовершеннолетних.
- законным представителем. Законными представителями, подписывающими за пациента согласие на медицинское вмешательство, выступают родители или усыновители - для несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 15 лет (ч.2 ст.54 ФЗ-323), а также опекуны - для несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей (ч.1 ст.32 Гражданского кодекса РФ). Опекун назначается органом опеки и попечительства по месту жительства лица, нуждающегося в опеке.
- подписью врача, получавшего у пациента информированное добровольное согласие.

Если пациент отказывается подписать «Информированные добровольные согласия на медицинское вмешательство и согласие на предоставление информации о состоянии здоровья», при плановой медицинской помощи, то пациенту отказывается в оказании медицинского вмешательства в соответствии с частями 3 и 4 ст.20 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Гражданину, одному из родителей или иному законному представителю

разъясняются альтернативные варианты, в том числе право на выбор врача и медицинской организации.

4.3 Ознакомиться с намеченным лечащим врачом планом обследования и лечения.

4.4 Оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации о состоянии здоровья, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение (статья 20 «Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и на отказ от медицинского вмешательства» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

4.5 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. Своевременно сообщать медицинскому персоналу об изменениях своего состояния, о переносимости назначенного лечения.

4.6 Соблюдать: предписанный режим, рекомендуемую врачом диету, режим лечения (статья 27 «Обязанности граждан в сфере охраны здоровья» ФЗ 323 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»). Не допускается прием препаратов по усмотрению пациента без информирования, лечащего врача. Факт приема лекарственных средств без согласования с лечащим врачом является грубым нарушением внутреннего распорядка.

4.7 Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в ООО «Центр Современной Стоматологии» в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе).

4.8 Вести себя корректно по отношению к медицинскому персоналу и другим пациентам, находящимся на лечении. Не создавать конфликтные ситуации, отрицательно влияющие на результаты лечения. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ.

4.9 Соблюдать правила противопожарной безопасности. В случае возникновения пожара или его признаков (дыма, запаха горения или тления) немедленно сообщить об этом персоналу и покинуть помещение.

Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка ООО «Центр Современной Стоматологии».

V. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

5.1 Фотографировать врача. Согласно п.1 ст.152.1 Гражданского кодекса РФ обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии) допускаются только с согласия этого гражданина. Если на

фотографии изображены не только врач, но и другие пациенты, то фотография содержит сведения о факте обращения граждан за оказанием медицинской помощи, которые в силу ч.1 ст.13 Федерального закона от 21.11 2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» относятся к врачебной тайне. Разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, не допускается согласно ч.2 ст.13 Закона об охране здоровья.

Администрация Клиники вправе пресекать фотографирование пациентов в помещениях Клиники, поскольку именно она ответственна за сохранение врачебной тайны своих пациентов.

5.2 На территорию ООО «Центр Современной Стоматологии» запрещается приносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

5.3 Находиться в служебных помещениях ООО «Центр Современной Стоматологии» без разрешения.

5.4 Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;

5.5 Посещать ООО «Центр Современной Стоматологии» с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой — проводником.

5.6 Курить, как в здание, так и на территории ООО «Центр Современной Стоматологии» (п. 1 статей 4 и 5, пункт 2 части 1 статьи 12 Федерального закона от 23.02.2013г 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»).

5.7 Помещать на стенде объявления без разрешения администрации «Центр Современной Стоматологии».

5.8 Громко включать звуковые приборы.

5.9 Допускать бестактное отношение к работникам медицинского учреждения. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов.

5.10 Доступ в здание и служебные помещения ООО «Центр Современной Стоматологии», лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям

За порчу мебели, оборудования и др. больные несут материальную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

VI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

Все возникающие споры между пациентом и ООО «Центр Современной Стоматологии» рассматриваются главным врачом Клиники в соответствии с требованиями федерального закона от 2.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и пунктом «в» статьи 10.

«Организация и проведение внеплановой проверки» федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008 №294-ФЗ (последняя редакция)

В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники согласно графика приёма граждан или обратиться к администрации Клиники в письменном виде.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приёма главного врача Клиники. 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, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

ПРИЕМ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Директор: Каратов Антон Абдуллаевич с 10-00 до 13-00 вторник, четверг (кроме выходных и праздничных дней), адрес электронной почты клиники e-mail: css26@inbox.ru

Главный врач: И.о главного врача Хасанов Хасан Султанбаевич ежедневно с 10-00 до 13-00 понедельник, пятница (кроме выходных и праздничных дней), адрес электронной почты клиники e-mail: css26@inbox.ru

Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложить суть предложения, заявления или жалобы, заверить личной подписью и поставить дату.

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

Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Если родственник пациента не является ни его законным (например, в силу недееспособности пациента), ни добровольным представителем (по доверенности), то не имеется оснований рассматривать поданное лицом обращение (жалобу) как поданное от имени пациента. В данном случае в ответе на жалобу будет указано на необходимость ее подачи пациентом лично или через своего представителя - законного или уполномоченного на то выданной пациентом нотариально заверенной доверенностью.

VIII. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК И МЕДИЦИНСКИХ ЗАКЛЮЧЕНИИ

Порядок выдачи справок и медицинских заключений разработан на основании приказов Минсоцразвития РФ от 2.05.2012 №441н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений» и от 5.05.2012 №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности Врачебной комиссии медицинской организации».

Справки выдаются лечащим врачом при личном обращении граждан и в период лечения в ООО «Центр Современной Стоматологии».

Справка может содержать следующие сведения:

- о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- об оказании гражданину медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии»;
- о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения;
- о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- о временной нетрудоспособности в период оказания медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии»;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья и оказанию медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии».

Справки выдаются и подписываются лечащим врачом, главным врачом и заверяются печатью медицинской организацией для документов в соответствии с утвержденной формой в срок, не превышающий 3 рабочих дней после обращения. Медицинские заключения выдаются председателем Врачебной комиссией, на основании письменного заявления пациента, после комиссионного рассмотрения членами врачебной комиссии представленной медицинской документации, а при необходимости и очного освидетельствования гражданина. Порядок выдачи осуществляется в соответствии с приказом Минсоцразвития от 5.05.2012 №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности Врачебной комиссии медицинской организации» в редакции №886н. Решение врачебной комиссии оформляется протоколом и вносится в медицинскую документацию.

Справка и медицинские заключения (о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну), выдаются без согласия гражданина или его законного представителя согласно части 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы.

Директору ООО
«Центр Современной Стоматологии»
А.А.Каратову

фамилия, имя, отчество, пациента, или фамилия, имя и отчество законного представителя пациента

данные о месте жительства (пребывания) пациента

реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента

почтовый адрес для направления письменного ответа;

номер контактного телефона (при наличии).

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу разрешения на ознакомление с медицинской картой пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях или с историей болезни стационарного больного (нужное подчеркнуть) за период оказания медицинской помощи _____ отражающее состояние моего здоровья или (нужное заполнить) получить копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья

наименование медицинского документа (анализы, выписки, копия амбулаторной карты и т.д.)

К заявлению прилагается копия паспорта или документа, удостоверяющего личность, копии документов, подтверждающих полномочия законного представителя, в случае, если запрос подает законный представитель (нужное подчеркнуть).

ПРИМЕЧАНИЕ:

1. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях является собственностью медицинской организации и формой статистической отчетности. Обязанность по хранению медицинской документации в соответствии с пунктом 12 частью 1 статьи 79 «Обязанности медицинских организаций» Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» возложена на медицинскую организацию.
2. Запрещается изымать какие-либо документы из медицинских карт,
3. Необходимо аккуратно и бережно обращаться с предоставленной для ознакомления медицинской документацией
4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете главного врача. График работы кабинета для ознакомления с медицинской документацией: ежедневно, с 15-00 до 16-00, кроме выходных и праздничных дней.

С момента регистрации в ООО «Центр Современной Стоматологии» письменного запроса максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем кабинета для ознакомления с медицинской документацией или получение копий медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, не превышает 15 дней. Сроки установлены п.2 ст.10 Рассмотрение обращения Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Подпись

Дата

Лечащему врачу _____

От _____

фамилия, имя, отчество, пациента, или фамилия, имя и отчество законного представителя пациента

данные о месте жительства (пребывания) пациента

реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента; реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу выдать справку, содержащую следующие сведения (нужное подчеркнуть):

- о факте обращения гражданина за медицинской помощью;
- об оказании медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии»;
- о факте прохождения медицинского обследования и (или) лечения;
- о наличии (отсутствии) у заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения;
- о временной нетрудоспособности за период оказания медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии»;
- иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья и оказанию медицинской помощи в ООО «Центр Современной Стоматологии».

Подпись

Дата