

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ (ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ) СТОМАТОЛОГИИ ДОКТОРА ПЕТРОВСКОГО (ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА ПЕТРОВСКОГО»)

Настоящие Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) определяют внутренний распорядок в ООО «Клиника Доктора Петровского», режим работы, порядок обращения Пациентов, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности Пациентов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. ООО «Клиника Доктора Петровского» оказывает медицинскую-стоматологическую помощь взрослому населению на платной основе в соответствии с Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023г. г. № 736, руководствуясь Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», главой 39 Гражданского кодекса России, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», порядками и стандартами оказания медицинской помощи, утвержденными Министерством здравоохранения Российской Федерации, а также на основе клинических рекомендаций.

1.2. ООО «Клиника Доктора Петровского» оказывает медицинские услуги на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности № **Л041-01134-33/00337542** от «19» ноября 2021г., выданной лицензирующим органом: Департамент здравоохранения Владимирской области сроком действия «бессрочно», размещенной в свободном доступе в Едином реестре лицензий по электронному адресу <https://roszdravnadzor.gov.ru/services/licenses> «При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: сестринскому делу; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии; стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической» по фактическому адресу осуществления медицинской деятельности: 600017, Владимирская область, г. Владимир, ул. Горького, д. 38, нежилые помещения № 1,2,3,4, расположенные на 1 этаже, нежилые помещения №1,2,3,4, расположенные на 2 этаже согласно поэтажно плана.

1.3. ООО «Клиника Доктора Петровского» уведомляет о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. ООО «Клиника Доктора Петровского» не оказывает медицинских услуг в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

С программами государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи по соответствующим видам медицинской помощи на Федеральных интернет-ресурсах правовой информации:

Постановление Правительства РФ №2497 от 29.12.2022г. «Программа государственных гарантий бесплатного оказания гражданам Российской Федерации медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов»;

<https://minzdrav.gov.ru/gosudarstvennyh-garantij-med-pomosi>

Постановление администрации Владимирской области №951 от 29.12.2022г. «Программа государственных гарантий бесплатного оказания населению Владимирской области медицинской помощи на 2023 год и на плановый период 2024 и 2025 годов».

1.4. В целях внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в помещениях ООО «Клиника Доктора Петровского» ведется видеонаблюдение и аудиофиксация.

1.5. Лечащим врачом, то есть врачом, оказывающим стоматологическую помощь Пациенту в период его наблюдения и лечения в ООО «Клиника Доктора Петровского», является врач-стоматолог-хирург, врач-стоматолог-ортопед, врач-стоматолог-терапевт, врач-ортодонт в зависимости от причины обращения Пациента за стоматологической помощью. Лечащий врач назначается по выбору Пациента или специалистами ООО «Клиника Доктора Петровского» по согласованию с Пациентом. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование полости рта и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии его стоматологического здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам другой медицинской области, либо к смежным врачам-специалистам (в соответствии со ст. 58 Основ законодательства об охране здоровья граждан).

Лечащий врач может отказаться от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни самого Пациента, в случаях несоблюдения Пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (в случае его заключения).

1.6. Информация по стоимости медицинских услуг отражена в прейскуранте медицинских услуг. Пациент (Потребитель) может ознакомиться с прейскурантом цен на стойке регистратуры, а также на официальном сайте ООО «Клиника Доктора Петровского» по адресу: petrovsky-dent.ru.

2. ГРАФИК РАБОТЫ В ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА ПЕТРОВСКОГО»

2.1. ООО «Клиника Доктора Петровского» пн-пт: с 09.00 час. до 18.00 час; сб-вс – с 09.00 час. до 14.00 час.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику, составляемому и утвержденному директором организации.

2.3. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, графике работы, размещается на информационном стенде в холе организации.

2.4. График работы в праздничные дни можно уточнить у администратора клиники, а также на официальном сайте ООО «Клиника Доктора Петровского».

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «КЛИНИКА ДОКТОРА ПЕТРОВСКОГО»

3.1. Запись Пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется на стойке регистратуры, в порядке очерёдности, а также **по телефону сотовой связи: 8-900-474-04-37.**

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- квалифицированное оказание платной стоматологической медицинской помощи специалистами ООО «Клиника Доктора Петровского»;
- выбор врача с учётом его согласия;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, кроме случаев, предусмотренных законом;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- получение медицинских платных услуг в соответствии с Правилами предоставления платных услуг в ООО «Клиника Доктора Петровского»;
- получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

4.2. Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- выполнять предписания лечащего врача;
- выполнять условия заключенного между ним и ООО «Клиника Доктора Петровского» Договора на оказание платных стоматологических услуг (а также всех Приложений к нему);
- соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;
- уважительно относиться к другим Пациентам и Посетителям ООО «Клиника Доктора Петровского», к медицинскому и административному персоналу клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения;
- на первичный прием явиться за 10-15 минут до назначенного времени для оформления Договора на оказание платных медицинских услуг (в том числе Приложений к нему) и необходимой медицинской документации.

4.3. В помещениях клиники запрещается:

- нахождение в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- курение в зданиях, помещениях;
- распитие спиртных напитков (в том числе слабоалкогольных);
- употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ;
- появление в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения, а также лицами, имеющими признаки и симптомы острых респираторных или иных инфекционных заболеваний;

- громко разговаривать, шуметь, использовать мобильные телефоны с включенным сигналом вызова;
- нахождение с животными;
- нарушение правил пожарной безопасности;
- использование звуковоспроизводящей и звукоусиливающей аппаратуры, музыкального сопровождения и других спецэффектов (кроме случаев, согласованных с Администрацией);
- употребление нецензурных выражений;
- совершение противоправных действий.

5. ОСНОВАНИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

5.1. Желание Пациента, обратившегося за стоматологической услугой, получить ее за плату, в том числе предоставление стоматологических услуг с повышенным уровнем сервисного обслуживания.

5.2. Подписание Пациентом Договора на оказание платных медицинских услуг, а также информированного добровольного согласия на оказание конкретной, необходимой стоматологической помощи.

6. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

6.1. В целях защиты прав потребителей ООО «Клиника Доктора Петровского» по обращению Потребителя (Заказчика) выдает следующие документы, подтверждающие фактические расходы на предоставленные (оказанные) медицинские услуги:

- копия Договора с приложениями и дополнительными соглашениями (в случае заключения);
- справка об оплате медицинских услуг по установленной форме.

6.2. После исполнения Договора на оказание платных медицинских услуг ООО «Клиника Доктора Петровского» по заявлению Пациента (Потребителя/Заказчика) выдает медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения медицинских услуг, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, без взимания дополнительной платы в соответствии с требованиями приказа Министерства Здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 г. 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них» по письменному запросу Потребителя (Заказчика) в срок до 30 (тридцати) календарных дней.

6.3. Договор на оказание платных медицинских услуг хранится в порядке, определенном законодательством Российской Федерации об архивном деле в Российской Федерации.

6.4. Медицинская карта стоматологического больного хранится в ООО «Клиника Доктора Петровского» в течение 25 лет с момента последнего обращения Пациента.

6.5. Медицинская карта стоматологического больного является собственностью ООО «Клиника Доктора Петровского». Хранение медицинской карты стоматологического больного на дому, передача её в другие лечебные учреждения, третьим лицам запрещается, кроме случаев, предусмотренных законом.

7. ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

ООО «Клиника Доктора Петровского» при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

7.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в организации проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

7.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

7.3. составление рекомендуемого (предлагаемого) плана лечения;

7.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

7.5. проведение лечения специалистами, имеющими соответствующее образование, подтверждающее право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

7.6. соблюдение стандартов оказания стоматологической помощи, и основываясь на клинические рекомендации при оказании стоматологической помощи по направлениям, а также тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей-специалистов и медицинских сестер;

7.7. индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения у стоматологов;

7.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

7.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;

7.10 динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

7.11. достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и алгоритмов), пожеланий Пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом;

7.12. соблюдение сроков гарантийных обязательств, установленных «Положением о гарантиях» ООО «Клиника Доктора Петровского», с которым Пациент может ознакомиться на стойке регистратуры.

8. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1. При возникновении конфликта между Пациентом и врачом, средним или младшим медицинским персоналом спорный вопрос решается директором организации ООО «Клиника Доктора Петровского».

8.2. На правоотношения Пациентов и ООО «Клиника Доктора Петровского» распространяется действие закона «О защите прав потребителей».

8.3. Вся информация о работе ООО «Клиника Доктора Петровского», о контролирующих органах, прейскурант цен, форм документов, графика работы врачей-специалистов – доводится до сведения Пациентов в доступной форме на информационных стендах или находится в папке – «ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ» на стойке регистратуры, а также размещена на официальном сайте ООО «Клиника Доктора Петровского».