

Правила внутреннего распорядка

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей Государственного автономного учреждения здравоохранения города Москвы «Стоматологическая клиника «ДОКТОР ЖАК» (далее Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения посетителей на территории и помещениях стоматологических клиник «ДОКТОР ЖАК»

- обеспечения необходимых условий для функционирования поликлиники;
- обеспечения безопасности посетителей, а так же сотрудников поликлиники;
- соблюдения установленного порядка на территории и в помещениях поликлиники. Порядок на территории и в помещениях поликлиники организуется администрацией и обеспечивается работниками поликлиники, в том числе дежурным сотрудником смены охраны ЧОП.

1.3. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, приказами и распоряжениями Департамента здравоохранения города Москвы, а также приказами и распоряжениями главного врача.

1.4. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в стоматологические клиники «ДОКТОР ЖАК»

1.5. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи.

1.6. При обращении в поликлинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- порядок обращения пациентов в клинику
- порядок оказания стоматологических услуг
- правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между пациентом (его представителем) и клиникой
- ответственность за нарушение правил.

2. Порядок обращения пациентов в клинику

2.1. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется:

- по телефону 8 (495) 668-10-16
- через Интернет-сайты: www.doctorzhak.ru
- через мобильное приложение ЕМИАС для iOS Android Windows phone;

- через информат в любом другом лечебном учреждении города Москва;

2.2. Дату и время на плановый прием пациент выбирает из имеющихся свободных талонов.

При записи на плановый прием пациент обязан указать номер контактного телефона для информирования пациента, о непредвиденном изменении даты и времени приема.

2.3. Пациенты с острой зубной болью записываются в день обращения к дежурному врачу на ближайшее свободное время регистратором. Дежурный врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи (терапевтической или хирургической) для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в плановом порядке указанном в п. 2.1.

2.4. В случае опоздания или не явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом регистратора удобным для него способом не менее чем за 2 часа.

2.5. В случае опоздания пациента более чем на 15 минут регистратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, регистратор предупреждает пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на плановый прием, а при явке пациента переносит время приема перенести время приема на ближайшую свободную дату.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на плановый прием пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

2.8. При первичном обращении в регистратуру, пациент обязан предоставить следующие документы:

а) Территориальное население, обслуживаемое по программе ОМС: документ удостоверяющий личность (паспорт) страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

б) Территориальное население, обслуживаемое за счет личных средств: документ удостоверяющий личность (паспорт)

в) Категория граждан имеющих право на социальные льготы: документ удостоверяющий личность (паспорт), документ подтверждающий право на льготы (удостоверение, пенсионное, инвалиды труда, ветераны ВОВ, инвалиды ВОВ и т.д.), страховой полис обязательного медицинского страхования (ОМС)

2.9. При повторных посещениях пациент предъявляет документ удостоверяющий личность (паспорт), полис обязательного медицинского страхования (ОМС).

2.10. Пациент предоставляет все необходимые документы при первичном обращении в регистратуру для оформления медицинской карты стоматологического больного (далее медицинская карта).

Медицинская карта является собственностью клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациентам не выдается, а передается врачу регистратором. Самовольный вынос медицинской карты не допускается

2.11. Пациент ожидает время приема в отведённых для этого местах в поликлинике в кабинет проход только по приглашению медицинской сестры.

2.12. При задержке планового приема врачом более чем на 15 минут по объективным, не зависящим от лечащего врача обстоятельствам, ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.

3. Порядок оказания стоматологических услуг

3.1. Пациент сообщает лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза, проведения диагностических и лечебных мероприятий; информирует о принимаемых лекарственных средствах, перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях и противопоказаниях.

3.2. Пациентам, имеющих соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.3. После разъяснения врача пациент подписывает информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства. Добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство является необходимым условием для начала оказания медицинской помощи.

3.4. Пациент обязан ознакомиться с рекомендательным планом лечения и при согласии с ним подписать и добросовестно его соблюдать.

3.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения пациент немедленно информирует об этом лечащего врача.

3.6. Пациент не вправе вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

3.7. Нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача запрещается. В случаях несовершеннолетнего возраста или физической недееспособности пациента допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения все его указаний.

3.8. Перед плановым приемом врача пациентам запрещается употреблять в пищу продукты со специфическим запахом, курить, пользоваться парфюмерной продукцией с интенсивным ароматом. Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

3.9. В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или операций. Например, для консультации или госпитализации в отделение челюстно-лицевой хирургии, либо к узким специалистам (отоларинголог, невролог, аллерголог и др.)

3.10. При невозможности проведения диагностических и лечебных манипуляций, в силу особенностей психосоматического состояния ребенка, врач вправе отказаться от наблюдения и лечения данного пациента и направить его в другие медицинские организации для альтернативных методов лечения (седация, общая анестезия).

3.11. Лечащий врач имеет право отказаться от наблюдения и лечения пациента в случаях несоблюдения пациентом настоящих Правил, а также, если лечение может вызвать нежелательные последствия или в случае отсутствия медицинских показаний для желаемого пациентом вмешательства.

4. Правила поведения пациентов и посетителей в клинике

4.1. Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- проносить в помещения клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- вход в клинику с детскими колясками воспрещен.
- находиться в служебных помещениях без разрешения администрации Поликлиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях клиники;
- курить на территории, крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холе и других помещения клиники;
- играть в азартные игры в помещениях поликлиники;
- громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра;
- выносить из помещений клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- размещать в помещениях и на территории клиники объявления без разрешения администрации;
- производить фото
- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
- пользоваться служебным телефоном;
- приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсичные средства;
- являться на прием к врачу в алкогольном, наркотическом и ином токсическом опьянении, а также при агрессивном поведении. В случае выявления указанных лиц они удаляются из помещений клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов;
- посещать клинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей клиники; выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к

посетителям и сотрудникам поликлиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием и т.п. Все претензии излагаются пациентами либо в письменной форме, либо при устном обращении к дежурному администратору;

- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры);
- портить мебель и предметы интерьера, иное имущество Поликлиники.

4.2. Пациенты и посетители на территории и в помещениях клиники обязаны: -находясь на лечении, соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинской организации;

- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действия, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности клиники и нормы поведения в общественных местах;
- посещать подразделения клиники и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место; бахилы салфетки после манипуляции сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщить об этом сотрудникам Поликлиники.

5. Порядок разрешения конфликта

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к заведующим отделениями, дежурному администратору или заместителю главного врача по медицинской части.

5.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в журнал «Регистрации обращений граждан»

5.3. При устном обращении, ответ на обращение с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.4. При неэффективности обращения (несвоевременности получения ответа, неудовлетворении ответом и т.д.) пациент может обращаться непосредственно к главному врачу клиники согласно графику приема граждан или оставлять свое обращение в письменном виде в приемной

5.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а так же свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес (включая почтовый индекс, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

5.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законодательством. Регистрация письменных обращений производится в приемной главного врача, время приема с 09:00 ч. до 16:00 ч., перерыв на обед с 13:00 до 14:00.

5.7. Письменное обращение рассматривается в порядке, установленном действующим законодательством.

5.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес администрации, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.9. 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.

6. Ответственность за нарушение Правил

6.1. Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

6.2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил общественного порядка, сотрудники и охрана клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться только в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, после чего они будут удаляться из клиники сотрудниками охраны и/или правоохранительными органами.

6.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании и помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

6.4. За травмы и несчастные случаи, произошедшие в результате нарушения посетителями требований безопасности в поликлинике, администрация поликлиники ответственности не несёт.

6.5. Администрация клиники не несет ответственности за ценные вещи: документы, деньги, сотовые телефоны, ювелирные украшения, оставленные в гардеробе (в том числе в карманах сданной одежды), а также в иных помещениях поликлиники.