

Утверждаю Директор

ООО «Импульс»

А.А. Фомина



«01» сентября 2023 года

Правила внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей) и посетителей ООО «Импульс»

Общие положения

Правила внутреннего распорядка медицинской организации для Пациентов (Потребителей) являются обязательными в силу требований, установленных ч. 3 ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1. Правила внутреннего распорядка для Пациентов (Потребителей) и посетителей ООО «Импульс» (далее - Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинской организации.

2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов (Потребителей), законных представителей и посетителей, а также третьих лиц, обратившихся в ООО «Импульс».

4. Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав Пациента и создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту качественной и своевременной медицинской помощи.

5. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде.

6. При обращении в медицинскую организацию Пациенты (Потребители), законные представители и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.

Правила внутреннего распорядка включают

1. Порядок обращения пациентов в клинику
2. Порядок оказания стоматологических услуг
3. Правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники.
4. Порядок разрешения конфликтных ситуаций
5. Ответственность за нарушение правил.

1. Порядок обращения в ООО «Импульс»

1.1 Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам +7(3452) 514-514, +7(983) 900-02-12 в период с 8:30 до 20:00, а также через сайт медицинской организации в сети интернет <https://www.stomberry.ru>, сайт <https://prodoctorov.ru>.

1.2. Телефонные разговоры с операторами колл-центра и администраторами записываются.

1.3. В случае записи администратором клиники, потребителю выдается талон-назначение, который не является обязательным к предъявлению при явке в назначенное время.

1.4. При подаче заявки через сайт, необходимо оставить контактный номер телефона, по которому сотрудники клиники смогут назначить Пациента (Потребителя) на прием.

1.5. Дата и время планового приема выбирается из имеющихся свободных талонов, предоставленных администратором или оператором колл-центра. При записи на плановый прием пациента просят предоставить номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема, а также для напоминания о приеме.

1.6. Пациентам (Потребителям) с острой зубной болью предоставляется ближайшее свободное время. В этом случае врач оказывает необходимый объем стоматологической помощи для снятия острой зубной боли. При необходимости долечивание осуществляется в порядке записи на плановый прием в регистратуре.

- 1.7. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием Пациент (Потребитель), законный представитель несовершеннолетнего обязан предупредить об этом удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания - не менее чем за 2 часа.
- 1.8. При экстренных состояниях необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по номеру телефона 103 или 112.
- 1.9. В случае опоздания пациента на прием более чем на 30 минут администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату.
- 1.10. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Потребителя, законного представителя несовершеннолетнего при первой возможности по контактному телефону, указанному в карте Потребителя, и переносит время приема на ближайшую свободную дату, по возможности учитывая пожелания Потребителя, законного представителя.
- 1.11. Потребитель, законный представитель несовершеннолетнего обратившиеся в регистратуру с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в расписании. При отсутствии данного условия администратор имеет право назначить прием на другой день.
- 1.12. Для оформления необходимых медицинских документов на первичный плановый прием Потребитель, законный представитель является в регистратуру не менее чем за 15 минут до начала приема.
- 1.13. Потребитель ожидает время приема в холле. В кабинет проходит только по приглашению.
- 1.14. При задержке планового приема врачом более 15 минут по объективным, не зависящим от врача обстоятельствам, ожидающему Потребителю, законному представителю предлагается перенести время приема на другой день, либо лечение в назначенное время у другого свободного специалиста, либо лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.
- 1.15. Медицинская карта является собственностью медицинской организации и хранится в соответствии с действующим законодательством РФ. Медицинская карта на руки Потребителю, законному представителю не выдается. Самовольный вынос медицинской карты не допускается.
- 1.16. При первичном обращении Потребитель, законный представитель заполняет согласие на обработку персональных данных, анкету о состоянии здоровья и информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство.
- 1.17. При нарушении Потребителем, законным представителем правил внутреннего распорядка ООО «Импульс» оставляет за собой право отказать Потребителю, законному представителю в предоставлении услуг, если это не угрожает их жизни и здоровью.

2. Порядок оказания стоматологических услуг

- 2.1. Потребитель, законный представитель отвечает на вопросы лечащего врача, 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.
- 2.2. Пациентам (Потребителям), имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертония, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.
- 2.3. Потребитель, законный представитель 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.
- 2.4. Потребитель, законный представитель обязан ознакомиться с рекомендованным планом лечения и при согласии с ним добросовестно его соблюдать.
- 2.5. При изменении состояния здоровья в процессе диагностики и лечения Потребитель, законный представитель немедленно информирует об этом лечащего врача.
- 2.6. Потребитель, законный представитель не вправе совершать действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.
- 2.7. Непосредственно перед посещением врача Потребитель должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.

2.8. В случае необходимости Потребитель может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, процедур или медицинских вмешательств.

3. Правила поведения Потребителей, законных представителей и посетителей

3.1. Потребители и посетители обязаны исполнять следующие правила поведения, принятые в ООО «Импульс»:

- надевать бахилы при входе в клинику;
- снимать верхнюю одежду;
- включать беззвучный режим на телефоне;
- уважительно относиться к сотрудникам и остальным посетителям, не допускать использование ненормативной лексики;
- соблюдать тишину и порядок;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- соблюдать правила запрета распития спиртных напитков в общественном месте и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- не предпринимать действия, способные нарушить права других посетителей;
- не размещать без согласования с Администрацией клиники рекламные буклеты, брошюры и другую печатную продукцию;
- не входить в служебные помещения.

3.2. С целью соблюдения порядка и обеспечения безопасности на входе в клинику и в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

3.3. Потребителю, законному представителю и посетителю 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 и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- находиться в служебных помещениях медицинской организации без разрешения администрации;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;
- курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории клиники;
- 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;
- выполнять в помещениях клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях клиники в иных коммерческих целях;
- оставлять без присмотра личные вещи в помещениях клиники;
- пользоваться служебным телефоном без разрешения Администрации;
- посещать клинику с домашними животными;
- производить подзарядку мобильных устройств от электрических сетей клиники без разрешения Администрации;
- выражаться нецензурной речью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам медицинской организации, громко и вызывающе выражать явное недовольство;
- пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры). Рекомендуется отключать звук на мобильном устройстве;
- портить мебель и предметы интерьера.

4. Порядок разрешения конфликтов

Способы направления обращений:

устно по телефону +7 (3452) 514-514, а также администратору или главному врачу клиники, письменно (в произвольной форме) на эл. почту info@stomberry.ru.

- 4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Потребитель, законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администратору, главному врачу медицинской организации;
- 4.2. При личном обращении Потребитель, законный представитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема обращений граждан.
- 4.3. При устном обращении ответ 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.
- 4.4. При неэффективности устного обращения (неудовлетворении ответом) Потребитель, законный представитель может обращаться письменно (либо сразу оставить свое обращение в письменном виде).
- 4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (желательно полностью), почтовый адрес, 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).
- 4.6. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом. Регистрация письменных обращений производится администратором клиники в обязательном порядке.
- 4.7. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством.
- 4.8. Ответ на письменное обращение, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении или вручается лично заявителю.
- 4.9. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5. Ответственность за нарушение Правил

- 5.1. Потребитель, законный представитель несет 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 (Потребителя).
- 5.2. В случае нарушения Потребителем, законным представителем и иными посетителями Правил общественного порядка сотрудники вправе отказать в дальнейшем оказании медицинских услуг Потребителю и в случае необходимости вызвать сотрудников охранной организации с целью принудительного вывода нарушителя из клиники. В случае совершения поступка, попадающего под действие административного или уголовного законодательства, Исполнитель обязан сообщить об этом в правоохранительные органы.
- 5.3. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.
- 5.4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам медицинской организации, другим посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу клиники влекут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.