

**Порядок обращений граждан
в ООО «Клиника стоматологии «Арт-класс»**

Вся медицинская документация предыдущих лет хранится в архиве Клиники. Для получения необходимых документов необходимо сделать запрос в определенной форме.

По письменному заявлению пациентов и их законных представителей могут быть предоставлены:

- выписки (эпикризы) из медицинской карты стоматологического больного;
- данные рентгенологических исследований;
- полная копия медицинской карты стоматологического больного.

Запрашиваемая информация предоставляется в **течение пяти рабочих дней** с момента запроса. Выдается только лично в руки пациенту (возраст старше 15 лет) по предъявлению паспорта либо законным представителям, при предоставлении подтверждающих документов (ФЗ № 323).

Супруг (супруга), дети, бабушки, дедушки, няни и охранники не являются законными представителями Пациента. Указанным лицам копии медицинских документов могут быть предоставлены на основании доверенности, заверенной нотариально, либо на основании личного заявления Пациента с указанием ФИО и паспортных данных получателя. Получатель должен предъявить сотрудникам Клиники паспорт.

Форма обращения определена в приложение № 1 к Порядку.

Прием обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи проводит заведующий Клиникой Новикова И.А. (пятница, с 14 до 15).

**Рассмотрение письменных претензий граждан
в порядке досудебного урегулирования конфликтной ситуации.**

- Претензионный порядок досудебного урегулирования спора является обязательным. Претензия предъявляется в письменном виде и рассматривается Клиникой в течение 10 рабочих дней с момента ее получения. Данный период времени необходим для создания и работы комиссии по разбору жалобы.
- Для более быстрого административного реагирования желательно предельно детализировать информацию: период пребывания в Клинике, ФИО или должности конкретных лиц, суть претензии.
- При обращении будьте готовы к тому, что у Вас попросят документ, удостоверяющий личность. Поскольку вся медицинская информация является персональной и передача сведений посторонним лицам запрещена, официальный ответ будет предоставлен только лично заявителю, либо по доверенности законным представителям. Ответ выдается под роспись при личной явке, либо путем почтового отправления с уведомлением.
- Обращение от имени законного представителя подается в случаях, оговоренных ФЗ № 323.
- В случае невозможности получить ответ лично, он будет выслан по почте заказным почтовым отправлением с уведомлением.

ПАЦИЕНТ ИМЕЕТ ПРАВО на:

1. Выбор медицинской организации и выбор врача (с учетом согласия врача);
2. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
3. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
5. Получение консультаций врачей-специалистов;
6. На облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболеваний, диагнозах и прогнозах, целях, методах обследования, включая альтернативные, и продолжительности рекомендуемого лечения, а также о болевых ощущениях, возможном риске, побочных эффектах и ожидаемых результатах;
8. Получение информации о состоянии своего здоровья в доступной форме, в отношении несовершеннолетних, возраст которых не достиг 14 лет, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными предоставление информации осуществляется их законным представителям лечащим врачом, заведующим отделением или другим специалистом, принимающим непосредственное участие в обследовании и лечении пациента; информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли, за исключением случаев, установленных Законодательством РФ. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме пациенту и членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация;
9. Защиту информации, содержащейся в медицинских документах пациента, составляющей врачебную тайну, которая может предоставляться без согласия пациента только в случаях, предусмотренных ст.13 Федерального Закона;
11. Отказ от медицинского вмешательства;
12. Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
13. Получение платных медицинских услуг в соответствии с Прейскурантом на медицинские услуги, оказываемых ООО «Клиника стоматологии «Арт-класс».

Приложение №1

Бланк Претензии

