



Утверждаю

Директор ООО «ЭнжеДент»

 Ф.Ф.Хафизов

« 10 » января 2024

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «ЭНЖЕДЕНТ» ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...», иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ.

1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые — Правила) определяют нормы поведения Пациентов и иных посетителей Общества при получении медицинских услуг в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников Общества и его Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику.

1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Общества и на сайте в сети «Интернет».

ІІ. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В ОБЩЕСТВО. ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ПОРЯДОК ИХ ОПЛАТЫ

2.1. Оказание медицинских услуг в Обществе осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.

2.2. Пациент обязан оплатить предоставленную Обществом медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

2.3. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.

2.4. Медицинская помощь в Обществе осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на приём к врачу/диагностику осуществляется администратором клиники как при их непосредственном обращении, так и по телефону. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.

2.5. В случае опоздания Пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, Общество вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.

2.6. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно Общество о своей неявке.

2.7. Информацию о перечне медицинских услуг; стоимости медицинских услуг; времени приёма врачей всех специальностей во все дни недели, с указанием часов приёма и названий кабинетов; о порядке предварительной записи на приём к врачам Пациент может получить по телефону, на ресепшн в устной форме и наглядно — с помощью информационных стендов, расположенных в холле Общества.

2.8. Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Общества, либо имуществу Общества, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.9. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Общества.

III. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

3.1. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на: - выбор врача и выбор медицинской организации; - профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; - получение консультаций врачей-специалистов; - получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья; - выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; - защиту сведений, составляющих врачебную тайну; - отказ от медицинского вмешательства; - возмещение вреда, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан: - принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; - своевременно обращаться за медицинской помощью; - уважительно относиться к персоналу Общества и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; - соблюдать тишину, чистоту и порядок; - исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; - представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесённых и наследственных заболеваниях; - выполнять медицинские предписания; - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; - соблюдать Правила внутреннего распорядка Общества для Пациентов и бережно относиться к имуществу Общества; - подписать договор на оказание платных медицинских услуг, в рамках платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных; - в случае отказа от лечения, подписать в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение; - оплачивать медицинские услуги, если таковые оказываются на платной основе; - при обращении в рамках добровольного медицинского страхования, оплачивать медицинские услуги, не предусмотренные программой страхования.

3.3. Пациентам Общества запрещено: - проносить на территорию Общества 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; - иметь при себе крупногабаритные предметы; - находиться в служебных помещениях Общества без разрешения администрации Общества; - курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Общества; - оставлять в помещениях Общества без присмотра детей в возрасте до 14 лет; - размещать в помещениях Общества объявления без разрешения администрации Общества; - преграждать проезд транспорта к входу в Общество; - запрещается доступ в помещения Общества лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

IV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ОБЩЕСТВОМ И ПАЦИЕНТОМ

4.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю, к главному врачу Общества, в случае неудовлетворения претензии в течение 3 (трех) рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменная претензия подаётся в следующем порядке: первый экземпляр — руководителю Общества, а второй экземпляр остаётся на руках у лица, подающего претензию. При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации — времени подачи претензии) и подписи. Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и чётко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учёбы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

4.3. Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее подачи.

4.4. В спорных случаях Пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

V. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. Она должна содержать 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 проведённого лечения и возможных осложнениях.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение, — супругу(ге), а при его (её) отсутствии — близким родственникам.

5.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ. На основании: п. 1 ст. 13 323 ФЗ «Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну». Возможность идентификации личности гражданина и клиники в совокупности представляет собой охраняемую законом врачебную тайну, в соответствии с Указом Президента РФ от 06.03.1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера» (акт. ред.) к Перечню сведений конфиденциального характера, доступ к которым ограничен в соответствии с Конституцией РФ и федеральными законами, отнесена врачебная тайна. Медицинская организация обязана соблюдать врачебную тайну (п. 4 ст. 79 323 ФЗ). За незаконное собирание или распространение сведений о частной жизни лица, составляющих его личную или семейную тайну, без его согласия ст. 137 УК РФ предусматривает уголовную ответственность: «лишением свободы на срок до двух лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до трех лет. за те же деяния, совершенные лицом с использованием своего служебного положения: лишением свободы на срок до четырех лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до пяти лет.»

VI. ВРЕМЯ РАБОТЫ ОБЩЕСТВА И ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

6.1. Время работы Общества и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Общества с учётом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. Режим работы Общества и его должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Информация о времени работы Общества, его должностных лиц, врачей-специалистов находится на сайте, информационных стендах в Обществе.

VII. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ

7.1. Нарушение настоящих Правил оказывает негативное влияние на лечебный процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным. Нарушением считается: - пропуск визитов, (неявка) или несвоевременная явка (опоздание более 15 минут) на прием к врачу или на процедуру; - несоблюдение требований и рекомендаций врача; - грубое или неуважительное отношение к персоналу; - прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению; - самовольное оставление клиники до завершения курса лечения; - одновременное прохождение лечения в другой клинике, влияющее на согласованное пациентом и клиникой лечение, без согласования с лечащим врачом.

7.2. В случае нарушения Пациентом настоящих Правил, персонал Общества вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия,

предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, они будут удаляться из здания и помещений Общества сотрудниками правоохранительных органов.

7.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу Общества, другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории Общества, причинение морального вреда персоналу Общества, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу Общества, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.