

_____ Бердникова О.Н.
01 сентября 2023 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ООО «Вятка-Дент»
ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ**

Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) являются локальным нормативно-правовым актом, регламентирующим вопросы, возникающие между участниками правоотношений — пациентом (его представителем), клиникой и ее сотрудниками. Определяют внутренний распорядок в ООО «Вятка-Дент», режим работы, порядок и условия предоставления медицинской помощи, порядок оформления медицинских документов, права и обязанности пациентов.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества. С правилами внутреннего распорядка пациенты могут знакомиться без ограничений.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", законом «О защите прав потребителей», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736).

1.2. ООО «Вятка-Дент» оказывает амбулаторно-поликлиническую помощь гражданам, пожелавшим реализовать свое право на выбор врача и медицинской организации в соответствии с п.5 ст. 19 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

а) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии, стоматологии ортопедической, стоматологии профилактической;

б) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии хирургической, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической;

в) при проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе временной нетрудоспособности.

1.3. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам ООО «Вятка-Дент» на платной основе.

2. РЕЖИМ РАБОТЫ ООО «Вятка-Дент»

2.1. ООО «Вятка-Дент» работает:

- рабочие дни с 8⁰⁰ час. до 20⁰⁰ час;
- суббота с 9⁰⁰ час. до 15⁰⁰ час;
- воскресенье - выходной

- в праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

2.2. Приём врачей всех специальностей осуществляется по графику.

Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врача находится в регистратуре и на стенде в свободном доступе, а также на официальном сайте организации: **вятка-дент.рф**

2.3. Начало работы регистратуры: с 8.00

2.4. Режим работы рентгенкабинета определяется в соответствии с графиком работы рентгенолаборанта.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В ООО «Вятка-Дент»

3.1. Прием пациентов возможен как по предварительной записи, так и в день обращения в ООО «Вятка-Дент».

3.2. Амбулаторно-поликлиническая помощь по экстренным показаниям предоставляется в момент обращения, независимо от места проживания и наличия документов, вне очереди и без предварительной записи при наличии возможности ее оказания.

3.3. Неотложная помощь на приеме оказывается пациенту в день обращения.

3.4. Прием заявок на прием к врачу осуществляется по телефонам регистратуры:

- (8332) 54-01-44(УЛ.СУРИКОВА,31;
- (8332) 58-45-17 (УЛ.ЧЕРНЫШЕВСКОГО,7).

Во всех случаях записи на приём, при первом посещении врача, пациент приходит в назначенный день не позже, чем за 10 минут до начала приема и обязан предъявить в регистратуре документ, удостоверяющий личность и действующий страховой медицинский полис (если пациент идёт на приём по программе ДМС). При отказе предъявлять документ, удостоверяющий личность, пациент попадает в категорию анонимных. В этом случае на него распространяются определенные ограничения:

3.4.1 невозможность оказания медицинских услуг по программе ДМС, поскольку не представляется возможным идентифицировать владельца страхового полиса;

3.4.2 справки на получение налоговых вычетов не предоставляются;

3.5. При обращении по телефону, при записи заявитель предоставляет следующую информацию: ФИО, дату рождения;

Номер контактного телефона.

3.6. Пациенты по неотложным показаниям (кровотечение, травма и т.п.) могут быть приняты без предъявления документов, но с предъявлением паспорта после оказания им неотложной медицинской помощи.

3.7. Если в назначенный день прием пациента невозможен (по причине внепланового отпуска, болезни врача, или по иному основанию, не зависящему от пациента), пациент уведомляется об этом в кратчайшие сроки любым доступным способом (непосредственно при личном обращении пациента в клинику, при предоставлении пациентом информации: на адрес электронной почты, по телефону, в мессенджерах).

3.8. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. Неявка на приём в назначенный день считается нарушением поликлинического режима и освобождает врача от ответственности за качество оказанных услуг.

3.9. Рентгенкабинет принимает пациентов по направлениям лечащих врачей.

4. ПРАВА ПАЦИЕНТА

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала клиники;

4.1.2. Квалифицированное оказание стоматологической медицинской помощи специалистами ООО «Вятка-Дент»;

4.1.3. Выбор лечащего врача с учётом его согласия. Лечащий врач по согласованию с главным врачом может отказаться от наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни самого

пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения пациентом врачебных предписаний, условий заключенного с ним Договора (при его заключении), или настоящих Правил;

4.1.4. Заменить лечащего врача, обратившись к заведующей клиники с соответствующим заявлением;

4.1.5. Обследование, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.6. Проведение по его просьбе консилиума;

4.1.7. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.1.8. 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;

4.1.9. Оформление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство;

4.1.10. Оформление отказа от медицинского вмешательства;

4.1.11. Получение медицинских услуг в соответствии с Правилами предоставления платных услуг в ООО «Вятка-Дент»;

4.1.12. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.1.13. Возмещение ущерба в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской стоматологической помощи.

5. ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

5.1. Пациент обязан:

5.1.1. выполнять настоящие Правила внутреннего распорядка;

5.1.2. выполнять предписания лечащего врача;

5.1.3. выполнять условия заключенного между ним и ООО «Вятка-Дент» договора на оказание платных стоматологических услуг;

5.1.4. соблюдать правила гигиены, санитарные нормы нахождения в медицинском учреждении;

5.1.5. уважительно относиться к другим пациентам и посетителям ООО «Вятка-Дент», к медицинскому и обслуживающему персоналу клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения.

6. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

6.1. Основанием для оказания платных медицинских услуг является добровольное волеизъявление пациента (законного представителя пациента) и его согласие приобрести медицинскую услугу на возмездной основе за счет личных средств.

6.2. При оказании платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

6.3. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо, по просьбе пациента (законного представителя пациента), в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

6.4. Оказание медицинской услуги невозможно без активного участия самого пациента.

6.5. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия пациента (законного представителя пациента), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

6.6. Прием пациентов до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей.

6.7. Необходимым условием для проведения лечения является точное соблюдение пациентом всех предписаний и рекомендаций врача, обеспечение необходимого уровня гигиены полости рта.

6.8. 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 и регламентируются ст. 13 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ».

7. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

7.1. Платные стоматологические услуги оказываются пациентам по их желанию на основании заключенного с ними договора, которым регламентируются виды, условия и сроки оказания таких услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

7.2. При первом обращении в клинику пациенту (законному представителю пациента) обязательно предоставляется следующая информация:

а) наименование клиники;

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

г) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) Положение о предоставлении гарантии ООО «Вятка-Дент»

е) режим работы клиники, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

По требованию пациента (законного представителя) для ознакомления предоставляются:

а) копия учредительного документа медицинской организации - юридического лица;

б) копия лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией;

в) информация о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

г) информация об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

В регистратуре оформляются:

а) информированное согласие на проведение осмотра (консультации).

По итогам осмотра (консультации) если пациент принял решение лечиться в клинике:

б) титульный лист медицинской карты стоматологического больного;

г) пациентом (законным представителем пациента) заполняется «Анкета здоровья». Пациент (законный представитель пациента) несет полную персональную ответственность за сведения, указанные им в Анкете здоровья.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент (законный представитель пациента) обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

- д) договор на оказание платных стоматологических медицинских услуг;
- е) согласие на обработку персональных данных.

Договор в отношении лиц в возрасте до 18 лет или недееспособных граждан заключается от имени их родителей или законных представителей.

До заключения договора пациент (законный представитель пациента) в письменной форме уведомляется о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

При заключении договора по требованию пациента (законного представителя пациента) им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

- а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

7.3. Перед началом лечения:

7.3.1. Составляется предварительный план предстоящего лечения с указанием ориентировочных сроков и стоимости. Данный план согласовывается с пациентом (законным представителем пациента) и является приложением к договору на оказание медицинских услуг. Без согласованного плана лечения оказание услуг недопустимо.

Оказание услуг без согласованного плана лечения возможно при обращении пациента за медицинской помощью в экстренных случаях. Проводится лечение по экстренным показаниям с получением от пациента информированного согласия. Дальнейшее лечение проводится только после согласования плана.

7.3.2. Подписывается Информированное добровольное согласие на предстоящее лечение. За лиц в возрасте до 15 лет или недееспособных граждан Информированное согласие подписывают их родители или законные представители.

Лечение пациента, отказавшегося подписать Информированное согласие недопустимо (ст. 20 ФЗ от 21.11.2011 №232-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»).

7.4. Во время лечения возможны коррекция или изменение плана лечения. Любые изменения должны быть согласованы с пациентом (законным представителем пациента) с составлением нового измененного плана лечения.

7.5. Пациент (законный представитель пациента) имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения, за исключением случаев, предусмотренных частью 9 ст. 20 ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

7.6. При отказе от медицинского вмешательства пациенту (законному представителю пациента) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается пациентом (законным представителем пациента), медицинским работником и содержится в медицинской документации пациента.

7.7. Решение о медицинском вмешательстве без согласия пациента (законного представителя пациента) принимается в случаях, предусмотренных частью 10 ст. 20 ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

7.8. В случае отказа пациента (законного представителя пациента) после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует пациента (законного представителя пациента) о расторжении договора по инициативе пациента (законного представителя пациента), при этом пациент (законный представитель пациента) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

7.9. Пациент (законный представитель пациента) имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

7.10. Пациент (законный представитель пациента) имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов. Запрашиваемые документы выдаются в течение 30 дней.

7.11. По окончании первого приёма лечащий врач согласовывает с пациентом (законным представителем пациента) дату и время повторного и последующего приёмов.

7.12. В случае, если пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, пациент (законный представитель пациента) обязан сообщить об этом по телефону: (8332) 54-01-44; (8332)58-45-17 или любыми другими доступными способами не менее чем за 8 часов до назначенного времени.

7.13. В случае опоздания пациента более чем на 20 минут, приём отменяется. В случаях систематического опоздания (более 3-х раз) или пропуска приема (более 3-х раз) с пациента снимается право использовать скидки при оплате. Опоздания и пропуски приема фиксируются в медицинской карте пациента под подписью врача и администратора.

7.14. Пациентам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения лечение не проводится.

7.15. В случае необходимости пациент может быть направлен в другое медицинское учреждение для проведения специальных исследований, процедур или операций. В этом случае клиника выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

Оплата данных исследований, процедур или операций производится пациентом (законным представителем пациента) самостоятельно по расценкам соответствующего медицинского учреждения.

7.16. В случае установления у пациента временной нетрудоспособности ему выдаётся лист временной нетрудоспособности установленного образца.

Порядок оформления документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность, регламентируется ФЗ № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан», приказами и инструкциями Минздрава РФ.

7.17. При оказании медицинских услуг устанавливаются гарантийные сроки и сроки службы в соответствии с Положением об предоставлении гарантии ООО «Вятка-Дент».

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

8.1. В случае возникновения разногласий между исполнителем и пациентом (законным представителем пациента), стороны решают спор путем двусторонних переговоров.

8.2. При невозможности решить разногласия переговорным путем, все споры, разногласия или претензии, требования в письменном виде подаются пациентом (законным представителем пациента) на имя директора.

8.3. Порядок рассмотрения обращений:

8.3.1 Обращение, поступившее в ООО «Вятка-Дент», подлежит рассмотрению в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации, а по обращениям, не требующим дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 10 (десяти) дней, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

8.3.2. В обращении обязательно указывается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме

электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

8.3.3. Обращение регистрируется в день поступления в Журнале учета письменных обращений граждан.

8.3.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8.4. Не рассматриваются обращения, в которых:

- не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- обжалуются судебные решения;

- содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства для пересмотра ранее принятых решений.

8.5. В случае несогласия с ответом можно обратиться:

- в департамент здравоохранения Кировской области по адресу: г. Киров, ул. Карла Либкнехта, 69;

- в управление Роспотребнадзора РФ по Кировской области по адресу: г. Киров, ул. Красноармейская, 45;

- в управление Росздравнадзора РФ по Кировской области по адресу: г. Киров, ул. Карла Маркса, д.99.