

УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент»
Ю.Т. Сучанов

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА
ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент»**

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» (далее по тексту — Правила) разработаны в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения Российской Федерации:

-Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

-Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

-Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.12.2014 г. № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети Интернет».

1.2. Настоящие Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, а также в целях улучшения регулирования взаимоотношений между ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» и пациентами при организации и получении медицинской помощи.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие термины и определения:

Платные медицинские услуги — медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счёт личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее — договор).

Пациент — физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором.

Представитель пациента (в том числе законный — мать, отец, усыновитель, опекун, попечитель) — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу пациента.

ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» (далее — Стоматологическая клиника или СК «НовоДент») — медицинская организация, предоставляющая населению платные медицинские услуги.

Лечащий врач — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период лечения и наблюдения за ним.

1.4. Настоящие Правила регламентируют:

-порядок обращения в СК «НовоДент»;

-порядок оформления медицинской документации;

-права и обязанности пациента при получении медицинской помощи;

-гарантийные обязательства и порядок обращения пациентов по гарантийным случаям;

-порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;

-порядок выдачи копий или выписок из медицинских документов;

-порядок рассмотрения претензий пациентов или других лиц.

1.5. Настоящие правила являются локальным нормативным актом, утверждаются генеральным директором и обязательны для исполнения пациентами, а также иными лицами, обратившимися в ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент».

1.6. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте.

1.7. На территории Клиники ведется видеонаблюдение в целях повышения эффективности обеспечения режима безопасности пациентов и персонала в Клинике, а так же в целях разрешения конфликтных и спорных ситуаций и своевременного реагирования на внештатные ситуации.

2. Порядок предоставления медицинских услуг

2.1. ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» оказывает медицинскую стоматологическую помощь населению согласно разрешительному перечню лицензии №ЛО-86-01-003196 на осуществление медицинской деятельности (по доврачебной медицинской помощи по: рентгенологии, сестринскому делу; амбулаторно-поликлинической медицинской помощи, в том числе: при осуществлении специализированной медицинской помощи по: ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, рентгенологии) выданной Службой по контролю и надзору в сфере здравоохранения ХМАО-Югры, находящейся по адресу: г. Ханты-Мансийск, ул. Карла Маркса, д. 30, тел. 8(3467)388-473.

2.2. Все медицинские услуги оказываются в амбулаторных условиях на возмездной (платной) основе. Стоимость услуг определяется действующими на момент оказания услуги ценами утвержденного прейскуранта (подробнее — "Положение о предоставлении платных медицинских услуг ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент», п.III «Условие и порядок предоставления платных медицинских услуг», п.п.2 «Стоимость услуг и порядок оплаты»).

2.3. Основанием для предоставления платных медицинских услуг является добровольное желание пациента (его представителя) получить медицинскую помощь на возмездной основе.

2.4. Медицинские услуги предоставляются на основании заключенного письменного договора на оказание стоматологических услуг между пациентом (его представителем в пользу пациента) и ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент».

2.5. Медицинские услуги могут быть предоставлены пациенту в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе пациента в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств.

3. Порядок обращения в ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент»

3.1. Прием пациентов осуществляется в порядке предварительной записи. Записаться на прием можно следующими способами:

-позвонив по телефону +7 (3463) 51-72-12;

-обратившись непосредственно в СК «НовоДент» по адресу: г. Нефтеюганск, 11 Б мкр., ул. Мартовская д.8

Администратор ответит на вопросы, запишет на прием с учетом пожеланий пациента и графика работы врача, накануне визита напомним о планируемом посещении.

3.2. Прием пациентов без предварительной записи возможен при наличии свободного времени в день непосредственного обращения.

3.3. Прием пациентов до 15 лет осуществляется только в присутствии родителей или законных представителей (усыновитель, опекун, попечитель).

3.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина), пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона или 112 — при помощи мобильного.

3.5. Для получения услуги в назначенное время желательно запланировать свой визит на 15 минут раньше обозначенного времени для ознакомления с условиями договора и другими документами СК «НовоДент».

3.6. Если пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора. При опоздании пациента на прием более чем на 20 минут от назначенного времени врач вправе отменить прием и перенести лечебное мероприятие на другой день.

3.7. Врач вправе отложить или отменить лечебное мероприятие, в том числе в день процедуры, в случае обнаружения у пациента противопоказаний как со стороны органов полости рта, так и по общему состоянию организма (ОРВИ, герпес, состояние алкогольного и наркотического опьянения и т. д.), если это не будет связано с оказанием помощи по жизненным показаниям.

3.8. Лечащий врач вправе отказаться от наблюдения и лечения пациента в следующих случаях:

-при отсутствии медицинских показаний для вмешательства;

-если пациент настаивает на лечении, которое может вызвать нежелательные для его здоровья последствия или лечения с нарушением технологий;

-в случаях несоблюдения пациентом предписаний лечащего врача.

3.9. Пациентам, имеющим соматические заболевания (бронхиальная астма, гипертоническая болезнь, сахарный диабет и др.) необходимо иметь при себе медикаменты, рекомендованные соответствующим лечащим врачом.

3.10. Заходить в лечебный кабинет можно только по приглашению персонала СК «НовоДент».

3.11. Нахождение в лечебном кабинете сопровождающих пациента лиц допускается только с разрешения лечащего врача при условии выполнения всех его указаний.

4. Порядок оформления медицинской документации

4.1. При первичном обращении пациента администратор оформляет титульный лист медицинской карты, в которой в последующем фиксируется вся медицинская информация.

4.2. В целях оформления договорных отношений и исполнения обязательств по договору заполняется и подписывается Согласие на обработку персональных данных пациента и (или) его представителя (ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан»).

4.3. До начала приема заключается письменный договор на оказания стоматологических услуг. Для заключения договора Вы должны иметь с собой паспорт — документ, удостоверяющий Вашу личность (подробнее — "Положение о предоставлении платных медицинских услуг ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент», п.III «Условие и порядок предоставления платных медицинских услуг», п.п.I «Порядок заключения договора»)

4.4. До начала приема врач предлагает заполнить «Анкету о здоровье» пациента на момент обращения, которая позволит лечащему врачу предложить оптимальные варианты лечения и дать обоснованные гарантии на выполненную работу.

4.5. Необходимым условием до начала лечения является добровольное согласие пациента (его законного представителя) на медицинское вмешательство. Согласие или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается пациентом (его законным представителем), врачом и вклеивается в медицинскую карту пациента.

4.6. Договор, Согласие на обработку персональных данных, информированное добровольное согласие (отказ) на медицинское вмешательство, снимки, медицинские заключения хранятся в медицинской карте пациента. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике.

5. Права и обязанности пациента при получении медицинской помощи

5.1. Основными нормативными актами, регламентирующими права и обязанности пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»
- Федеральный закон № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

5.2. При обращении за медицинской помощью и её получении пациент имеет право:

- На охрану здоровья и медицинскую помощь.
- Выбор медицинской организации.
- Уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи.
- Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании медицинской помощи.
- Выбор врача с учётом его специализации и согласия врача.
- Проведение консультаций врачей-специалистов, консилиумов врачей.
- Выбор дня и времени приёма в соответствии с режимом работы СК «НовоДент» и с учетом занятости времени врача.
- Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
- Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу.
- Получение полной и доступной в изложении информации о результатах обследования, диагнозе, о существующих методах лечения, их преимуществах и недостатках, ожидаемых результатах лечения, развитии возможных осложнений в случае отказа от лечения.
- Отказ от медицинского вмешательства или его прекращение, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.
- Выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
- Защиту сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе конфиденциальность персональных данных.
- Получение медицинских документов (их копий) или выписок из медицинских документов.
- Обращение с жалобой к должностным лицам СК «НовоДент», а также в контрольно-надзорные

органы или в суд.

- Возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании пациенту медицинской помощи.

- Иные права, предусмотренные законодательством РФ.

5.3. Пациент обязан:

- Соблюдать сроки обращения и порядок получения услуг.

- Приходить на приём в установленное время. При невозможности плановой явки в указанное время предупредить по телефону администратора за 6 часов до назначенного времени приёма.

- Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.

- Проявлять доброжелательность и вежливость в отношении других пациентов.

- Предоставлять достоверную информацию о состоянии здоровья на момент обращения (об острых, хронических, наследственных заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях), которая может повлиять на выбор материалов и методов оказания медицинской помощи.

- Своевременно и точно выполнять все рекомендации и назначения лечащего врача, необходимые для качественного оказания медицинской услуги, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.

- Незамедлительно извещать лечащего врача об ухудшениях в состоянии здоровья в процессе лечения и после его окончания, о принимаемых в настоящий момент лекарственных препаратах.

- При отсутствии лечащего врача передать данную информацию через администратора.

- Приходить на профилактические осмотры согласно индивидуальному плану профилактических мероприятий.

- Соблюдать требования пожарной безопасности (правила запрета курения в общественных местах), при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу СК «НовоДент».

- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (при входе надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в шкафу).

- Не оставлять свои вещи без присмотра. В случае обнаружения оставленных кем-либо вещей просьба сообщать об этом администратору.

- Бережно относиться к имуществу СК «НовоДент».

- Соблюдать настоящие Правила (ст. 27 п.3 федерального закона № 323-ФЗ).

6. Гарантийные обязательства, порядок обращения пациентов по гарантийным случаям

6.1. Гарантийные сроки и сроки службы изделий, условия выполнения гарантийных обязательств и порядок обращения пациентов по гарантийным случаям закреплены в Положении об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент»».

6.2. Во всех случаях оказания стоматологической помощи пациентам безусловно гарантируются:

- тщательное соблюдение технологий лечения, выполнение всех манипуляций, диагностических и лечебных вмешательств в чётком соответствии с требованиями, регламентируемыми Министерством здравоохранения Российской Федерации, и объективным состоянием здоровья пациента на момент оказания услуги;

- безопасность лечения (обеспечивается комплексом санитарно-эпидемиологических мероприятий и использованием разрешенных к применению технологий и материалов);

- достижение показателей качества лечения (с учетом имеющихся в отечественной стоматологии стандартов и объективных обстоятельств, выявленных врачом) и устойчивости результатов;

- оказание стоматологических услуг в сроки и объёме, определяемых договоренностью сторон.

6.3. Пациент, в свою очередь, осознаёт и принимает, что существуют зависящие от него обстоятельства, которые влияют на результат, эффективность, безопасность, сроки оказания услуг и длительность полезного действия, а именно:

- предоставление пациентом полной и достоверной информации о состоянии своего здоровья на момент обращения, включая сведения о перенесённых и имеющихся заболеваниях, аллергических реакциях, противопоказаниях;

- визиты к врачу в назначенный срок;

- выполнение предписаний лечащего врача и соблюдение всех рекомендаций;

- выполнение назначенных врачом мероприятий (диагностические исследования, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);

- своевременное информирование врача об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых или дискомфортных ощущений в процессе и после лечения, о проводимом лечении в других

медицинских учреждениях;

-поддержание необходимого уровня гигиены полости рта (в том числе уход за ортодонтическими аппаратами и ортопедическими протезами), своевременное проведение профессиональной гигиены полости рта не реже одного раза в шесть месяцев (Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 786н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях");

-прохождение пациентом профилактических осмотров не реже одного раза в шесть месяцев (Приказ Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. N 786н "Об утверждении Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях");

6.4. В случае возникновения замечаний к выполненным работам (услугам) пациент (его представитель) должен обратиться к администратору (по телефону или лично) и, изложив суть замечания, записаться на бесплатный осмотр к лечащему врачу.

6.5. После осмотра врач принимает решение, является ли данный случай гарантийным или на данную ситуацию гарантийные обязательства не распространяются.

6.6. При не достижении соглашения, пациент (его представитель) имеет право инициировать привлечение врачей экспертной комиссии.

6.7. Если случай будет признан гарантийным, требование пациента об устранении недостатков будет удовлетворено в течение 20 (двадцати) дней со дня его предъявления.

7. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (его законному представителю) в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или другими врачами-специалистами СК «НовоДент», принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе развития заболевания, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях в случае отказа от лечения.

Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, а также любым иным лицам, только с письменного разрешения Пациента.

7.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется его законному представителю, на основании подтверждающих документов.

7.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента (его законных представителей) только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.

8. Порядок выдачи копий или выписок из медицинских документов

8.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации у других специалистов. Порядок выдачи медицинских документов (их копий), справок и медицинских заключений регламентирован действующим законодательством Российской Федерации.

8.2. Основания, порядок и сроки выдачи справок, копий или выписок из медицинских документов закреплены в Положении о порядке выдачи медицинских документов (их копий), справок и медицинских заключений ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент».

8.3. На основании письменного заявления пациента (его законного представителя), оформленного в установленном порядке, ему могут быть предоставлены заверенные копии медицинских документов или выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента после получения медицинских услуг. Для оформления запроса пациент (его законного представитель) может обратиться к администратору, который поможет написать заявление и передаст его для исполнения ответственному лицу.

8.4. Медицинские документы (их копии) предоставляются пациенту (его законному представителю) в течение 30 (тридцать) календарных дней со дня регистрации заявления. Исключения составляют случаи запроса медицинских документов (их копий или выписок), необходимых для оказания пациенту экстренной или неотложной помощи.

8.5. Сведения о выдаче пациенту справок, копий или выписок из медицинских документов вносятся в медицинскую карту пациента.

9. Порядок рассмотрения претензий пациентов и других лиц

9.1. Пациент имеет право обратиться лично или через своего законного представителя с претензией (жалобой), заявлением или предложением (далее по тексту — обращением) по вопросам организации и оказания ему медицинской помощи.

9.2. Обращение может быть озвучено устно, изложено в книге жалоб и предложений, отправлено по почте (в том числе электронной).

9.3. Для оперативного получения ответа на обращение пациенту (его законному представителю) рекомендуется указать фамилию, имя, отчество и контактные данные (номер телефона, почтовый или электронный адрес).

9.4. При возникновении любых вопросов, связанных с организацией и оказанием медицинской помощи, необходимо обратиться к администратору. Все споры разрешаются путем переговоров.

9.5. В случае возникновения конфликтной ситуации или иных неразрешенных вопросов пациент (его законный представитель) вправе обратиться непосредственно к генеральному директору, заместителю генерального директора. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия пациента (его законного представителя) может быть дан устно в ходе личного приема. В ином случае обращение оформляется в письменной форме на имя генерального директора ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент».

9.6. Письменное обращение рассматривается в течение 10 (десяти) дней с момента его регистрации.

9.7. Ответ на обращение направляется пациенту (его законному представителю) по почте на указанный им адрес либо, по желанию пациента (его законного представителя), может быть вручен лично в согласованное с пациентом (его законным представителем) время.

9.8. Ответ на обращение, отправленное на электронный адрес, направляется в электронном виде по электронному адресу, указанному в обращении.

9.9. Копии обращений пациентов (законных представителей пациентов) и копии отправленных ответов хранятся в ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент».

9.10. Не получив ответа на обращение в десятидневный срок либо в случае получения ответа, который не удовлетворяет заявителя, пациент (его законный представитель) вправе обратиться в контролирующие (надзирающие) органы либо в суд.

10. Организация работы ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» и его должностных лиц

10.1. Общее руководство деятельностью ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» осуществляет генеральный директор.

10.2. График работы СК «НовоДент» и его должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

10.3. Прием пациентов (его законных представителей) генеральным директором, главным врачом и заместителем директора осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема должностных лиц можно узнать у администраторов.

11. Представители пациентов

11.1. Законными представителями несовершеннолетних граждан в соответствии со ст. 21 и 26 ГК РФ являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц, совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст. 32 ГК РФ).

11.2. Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) — представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

12. Заключительные положения

12.1. Настоящие Правила внутреннего распорядка размещаются в папке информации для пациентов. Пациентам предоставляется возможность ознакомиться так же с:

-Положением о предоставлении платных медицинских услуг ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент»;

-Положением об обработке и защите персональных данных;

-Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуг в ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент»;

-Положением о порядке выдачи медицинских документов (их копий), справок и медицинских

заключений ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент».

12.2. Предложения по изменению и дополнению настоящих Правил направляются руководству СК «НовоДент».

12.3. Контроль за соблюдением Правил внутреннего распорядка для пациентов и посетителей ООО «Стоматологическая клиника «НовоДент» осуществляет генеральный директор, а также Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

12.4. Пациенты и посетители, нарушившие правила внутреннего распорядка, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пронумеровано, прошнуровано и

скреплено печатью 7 лист(ов).

Должность, ФИО 22М субект

Севанов Ю.П.

(подпись)

