

Общество с ограниченной ответственностью «Семейная стоматология»

ИНН 7814347364, КПП 781401001

197373, Санкт-Петербург, Комендантский пр. д.34

Тел. 701-06-61, +7 921-347-22-85

УТВЕРЖДАЮ:
Зам.Генерального директора
ООО «Семейная стоматология»
Г.Ю.Хандурина/
10.01.2023

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА КЛИНИКИ ООО «Семейная стоматология»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 " Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг иными нормативными актами (далее -Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Семейная стоматология»» (далее — ООО «Семейная стоматология», Клиника) — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в ООО «Семейная стоматология», права и обязанности Пациента, правила поведения в Стоматологической клинике и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

1.2. Настоящие Правила обязательны для Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Семейная стоматология», разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.3. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- порядок оказания медицинской помощи пациенту;
- порядок предоставления информации и состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники и ее должностных лиц.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде в доступном для пациентов месте. Правила также размещаются на официальном сайте Клиники.

2. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

2.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка.

2.2. Часы работа Клиники:

Ежедневно – 9:00 – 21:00

2.3. Часы приема администрации Клиники:

Вторник, четверг: с 15:00 до 18:00

2.4 В праздничные дни режим работы регламентируется приказом администрации Клиники.

2.5. Приём врачей всех специальностей осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому администрацией Клиники.

2.6. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности и квалификации специалистов находится в регистратуре.

3. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТА В КЛИНИКУ

3.1. На основании лицензии № Л041-01148-78/00554805 от 12.03.2012г. при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях выполняются следующие работы по: сестринскому делу.

При оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: ортодонтии, рентгенологии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.

3.1. Клиника оказывает первичную, специализированную медико-санитарную помощь взрослому и детскому населению по: ортодонтии, рентгенологии, стоматологии, стоматологии детской, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической на основании лицензии № Л041-01148-78/00554805 от 12.03.2012г. по обращению Пациента.

3.2. Услуги оказываются по Договору возмездного оказания медицинских услуг в области стоматологии Договор и Договору на предоставление медицинской помощи по добровольному медицинскому страхованию граждан (ДМС).

3.3. Запись пациента на амбулаторный приём к врачу осуществляется в регистратуре и по телефону (812) 701-06-61 и +7-921-347-22-85.

3.4. При первичном обращении в Клинику Пациент должен предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.5. Пациенты по направлениям страховых компаний принимаются с обязательным предъявлением медицинского полиса ДМС и паспорта.

3.6. При первичном обращении администратором оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность, контактные телефоны и другая информация.

Медицинская карта стоматологического больного является неотъемлемым приложением к Договору в части определения перечня и объема оказываемых услуг, целей и сроков их оказания.

3.7. В соответствии с требованиями статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.

3.8. Повторный приём пациента осуществляется в день и время, назначенное врачом. **Неявка на приём в назначенный день влечет правовые последствия в соответствии с Договором возмездного оказания медицинских услуг в области стоматологии.**

3.9. В случае необходимости направления на консультацию или госпитализацию в другие лечебные учреждения пациенту выдаётся направление установленного образца.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА:

4.1. Пациент имеет право на:

- достоверную и полную информацию о состоянии своего здоровья
- выбор даты и времени к специалисту, включая перенос ранее согласованных дат и времени визита на иные при наличии объективной возможности Клиники
- выбор лечащего врача и замену врача по письменному заявлению с указанием причины
- профилактику, диагностику, лечение, получение консультаций врачей – специалистов
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну
- отказ от медицинского вмешательства
- отказаться от исполнения Договора возмездного оказания медицинских услуг в области стоматологии до окончания срока его действия, оплатив фактически оказанные ему услуги
- имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья по письменному запросу
- обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением

- к лицам Клиники
- все заявления и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) дней. Ответ направляется в письменной форме на почтовый адрес пациента, либо вручается лично под роспись
- Пациенту гарантируются все права, определенные законодательством об охране здоровья граждан

4.2. Пациент обязан:

- достоверно и полно сообщить данные, имеющие отношение к анамнезу жизни, анамнезу заболевания путём заполнения предложенной Клиникой анкеты пациента или при устном опросе специалистом
- при посещении Клиники иметь при себе документ, удостоверяющий личность
- являться на прием и профилактические осмотры вовремя. **При невозможности явиться на прием или осмотр предупредить Клинику не позднее, чем за одни сутки до начала приема** в часы работы Клиники по телефонам **(812) 701-06-61 и +7-921-347-22-85**
- сообщать сотрудникам Клиники обо всех изменениях в состоянии своего здоровья
- строго выполнять назначения и рекомендации сотрудников Клиники
- соблюдать порядок и режим, установленные в помещении Клиники, а также указания сотрудников Клиники;
- по требованию специалистов Клиники удостоверить личной подписью в медицинской документации факты ознакомления с планом диагностики и лечения, ознакомления с врачебными назначениями и рекомендациями, сроками и стоимостью оказания услуг, а также отсутствия претензий к промежуточным итогам лечения (при их отсутствии);
- удостоверить личной подписью в юридической и медицинской документации согласие на выполнение медицинского вмешательства, операции, манипуляции или отказ от их выполнения в соответствии с требованиями действующего законодательства; после подписания Пациентом указанные документы являются неотъемлемыми приложениями к настоящему договору;
- уважительно относиться к другим пациентам и посетителям Клиники, к медицинскому и обслуживающему персоналу Клиники, соблюдать общепринятые правила этики и поведения
- оплатить стоматологические услуги, включая дополнительные стоматологические услуги, в связи с изменением согласованного плана лечения и диагностики.

5. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В КЛИНИКЕ:

5.1. Категорически запрещается:

- курение возле Клиники, а также в любых помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- громко разговаривать по мобильному телефону в холле Клиники и пользоваться мобильным телефоном во время приема врачом;
- использовать видеокамеру мобильного телефона в холле Клиники, видеокамеру и диктофон во время приема врача;
- грубить персоналу Клиники или другим лицам, находящимся в клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала врач имеет право отказать пациенту в приеме и лечении (кроме оказания помощи при угрозе жизни пациентов);
- нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача.

5.2. В помещениях Клиники необходимо поддерживать чистоту и порядок.

5.3. Во время эпидемий ОРВИ, COVID-19 рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ:

Клиника обязана:

- 6.1. Предоставить информацию Пациенту об услугах, Исполнителе, в т.ч. о юридическом статусе.
- 6.2. Перед оказанием услуг провести осмотр, рентгенологическое обследование, определить объем необходимого лечения, составить предварительный план лечения.
- 6.3. Соблюдать сроки оказания услуг.
- 6.4. Вести установленную медицинскую документацию.
- 6.5. Соблюдать врачебную тайну.
- 6.6. Заменить лечащего врача по заявлению пациента в письменной форме при наличии уважительной причины.
- 6.7. Предоставить гарантии на оказанные услуги после подписания акта выполненных работ в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах на услуги.

Клиника имеет право:

- 6.8. Самостоятельно определять график приема специалистов.
- 6.9. Отступить от запланированного графика лечения в случае опоздания Пациента **более чем на 15 минут и занятости специалиста**, непосредственно осуществляющего лечение, **в том числе отменить назначенный приём.**
- 6.10. Отступить от запланированного плана лечения по ДМС, **если согласование со страховой компанией занимает более 15 минут и оказание услуг не может быть выполнено в полном объеме.** Врач принимает решение о необходимых манипуляциях (консультация, снятие острой боли и др).
- 6.11. **В случае нарушения Пациентами, которые имеют полис ДМС, медицинских предписаний или Правил внутреннего распорядка клиники, Клиника вправе отказать ему в гарантированном медицинском обслуживании и в 3-х дневный срок проинформировать о данном факте Страховую компанию.**
- 6.12. **Заменить лечащего врача** при наступлении объективной невозможности проводить лечение данным специалистом.
- 6.13. Осуществлять фото-и (или) видеосъемку лечебного процесса без предварительного уведомления Пациента с целью контроля качества оказываемых медицинских услуг при условии дальнейшего использования фото- и видеоматериалов исключительно в научных, лечебных, контрольных и информационных целях.
- 6.14. **Отказать в продолжении оказания стоматологических услуг** в случаях грубого нарушения Пациентом условий Договора или порядка пребывания в помещении Клиники с обязательной фиксацией отказа в лечении и причин такого отказа в медицинской документации; при этом определение критерия «грубого нарушения» является исключительной компетенцией Клиники. Отказ от продолжения лечения возможен только при выдаче врачебных рекомендаций по дальнейшему лечению и не допускается при наличии у Пациента острого стоматологического состояния.
- 6.15. При несоблюдении пациентом Правил внутреннего распорядка Клиника вправе расторгнуть Договор возмездного оказания медицинских услуг в области стоматологии.

7. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

- 7.1. При получении медицинской помощи, пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.
- 7.2. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом, с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

7.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

7.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

8. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ КОПИЙ и ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

8.1. Копии и выписки из медицинской документации предоставляются Пациенту или законному представителю в соответствии с Приказом МЗ РФ от 31 июля 2020 года № 789н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ ДОКУМЕНТОВ (ИХ КОПИЙ) И ВЫПИСОК ИЗ НИХ»

8.2. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (30 дней).

9. Законные представители

9.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

Пациенты, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.