



«Утверждаю»

Директор

ООО «АПЛЛОНИЯ ДЕНТ»

Кудрявцева Ю.П.

**Правила внутреннего распорядка для
пациентов и посетителей
в ООО «АПЛЛОНИЯ ДЕНТ», г. Тюмень**

1. Общие положения

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Приказом Министерства Здравоохранения РФ от 07.06.2019 № 381н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», иными нормативно-правовыми актами.

Правила внутреннего распорядка включают:

- Порядок обращения пациентов в клинику (Правила записи на первичный прием/консультацию/ обследование);
- Правила поведения пациентов и посетителей на территории клиники;
- Ответственность за нарушение Правил.

Настоящие Правила определяют нормы поведения, Порядок обращения пациентов в стоматологической клинике ООО «АПЛЛОНИЯ ДЕНТ» при получении медицинских стоматологических услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими данной медицинской организации, а также работников медицинской организации.

Соблюдение настоящих Правил является обязательным. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах и стойках ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ».

2. Порядок обращения пациентов в клинику.

Правила записи на первичный прием/консультацию/ обследование

Записаться на прием к врачу клиники Пациент может:

- лично, обратившись в регистратуру клиники в рабочие часы по адресу:

г. Тюмень, ул. Герцена, д. 96, этаж № 2.

- позвонив по телефону клиники (телефоны: (345-2) 517-003; в регистратуру, в рабочие часы;

- отправить заявку на электронный адрес клиники: dts7203@mail.ru

- в сети интернет, на сайте <http://www.dent72.ru>. Запись осуществляется гражданином самостоятельно, без участия сотрудников клиники. На информационном портале заполняется онлайн – заявка, в которой указывается причина обращения и желательное время приема. После получения заявки, администратор связывается по указанному контактному телефону и уточняет детали для записи на прием.

Пациент при первичном обращении в клинику (по предварительной записи или без записи) обращается в регистратуру, где ему оформляется электронная и бумажная медицинская карта, в которую заносятся следующие сведения:

- фамилия, имя, отчество (полностью)

- пол

- число, месяц и год рождения

- адрес по месту регистрации на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, свидетельство о регистрации)

- серия и номер паспорта; орган, выдавший паспорт; дата выдачи;

- контактные телефоны;
- данные полиса ДМС и страховая компания, выдавшая его (при наличии)

Если пациенту не исполнилось 18 лет, то его Законный представитель предъявляет свидетельство о рождении пациента и паспорт несовершеннолетнего пациента, которому исполнилось 14 лет, но он не достиг 18 лет. Если Законный представитель не является родителем пациента, попечителем или усыновителем, то при первом посещении должна быть предъявлена доверенность на представление интересов несовершеннолетнего гражданина, а так же паспорт представителя.

Пациентом или его Законным представителем подписывается Договор на оказание платных медицинских услуг, Согласие на обработку персональных данных, Информированное согласие на медицинскую помощь.

В день первичного консультативного приема у врача, пациенту, записавшемуся по телефону, интернету и др., необходимо обратиться в регистратуру за 15-20 минут до назначенного времени. Администратору необходимо внести (сверить) персональные данные пациента из базы данных с документами, удостоверяющими личность. При себе необходимо иметь:

- Взрослым пациентам: паспорт, полис ДМС (при наличии)

- Пациентам, не достигших возраста 18 лет: свидетельство о рождении, паспорт (при достижении 14 лет), паспорт одного из родителей, полис ДМС (при наличии), паспорт представителя и доверенность на представление интересов несовершеннолетнего гражданина (если представитель не является родителем пациента, попечителем или усыновителем)

Пациент обслуживается в регистратуре в порядке записи.

Плановая медицинская помощь оказывается по времени, указанному в талоне пациента. Время приема должно совпадать с назначенным пациенту временем. Возможно ожидание приема. Время ожидания не более 30 минут с момента, назначенного пациенту, за исключением случаев, когда врач участвует в оказании экстренной/ неотложной помощи другому больному или гражданину, о чем пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом клиники.

Далее пациент идет непосредственно к врачу (если была предварительная запись) или записывается к врачу на удобное для пациента время.

Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях клиники определяется лечащим врачом.

Пациентам, обратившимся в клиническое учреждение, рекомендуется, до приема стоматологом, посетить флюорографический кабинет 1 раз в год.

Внимание!

При предварительной записи на прием к врачу по телефону, при личном обращении, через Интернет, огромная просьба, в случае невозможности посещения врача, за день до даты посещения, информировать администраторов клиники удобным для Вас способом.

При возникновении проблем, вопросов и пожеланий по форме записи просим Вас обращаться к администраторам клиники лично или в письменном обращении в «Книгу предложений», которая находится в регистратуре.

Информацию об изменениях в расписании уточняйте по телефонам клиники.

3. Инструкция по порядку заключения договора на оказание платных медицинских услуг

Настоящая Инструкция обязательна для исполнения всеми должностными лицами, участвующими в процедуре заключения договоров на оказание медицинских услуг в ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ».

3.1 Основным условием заключения договора на оказание медицинских услуг является:

3.1.1. Информирование потребителей (заказчиков) о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;

3.1.2. Информирование потребителей (заказчиков) о наименовании юридического лица, адресе места нахождения юридического лица, данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, сведениях 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), сведениях об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты, сведениях о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации, режиме работы медицинской организации, графике работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, адресах и телефонах 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. (Вышеуказанная информация в доступной форме размещена на общедоступных стендах и стойках, расположенных на территории ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ», на сайте, а также в информационных материалах, находящихся в регистратуре ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ»;

3.1.3. Информирование потребителя (заказчика) о правах пациента, предоставленных ему в соответствии с федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации, законом РФ «О защите прав потребителей» №2300-1 от 07.02.1992";

3.1.4. Уведомление потребителя (заказчика) 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. Результатом информирования, уведомления потребителя (заказчика) является подписание потребителем (заказчиком) Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

3.1.5. Ознакомление потребителя (заказчика) с требованиями статьи 9 федерального закона от 27.07.2006г. «О персональных данных» №152-ФЗ и по результатам ознакомления получение письменного согласия потребителя (заказчика) на обработку персональных данных.

3.1.6. Предъявление потребителем (заказчиком) паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, для законного представителя предъявление документов, удостоверяющих права данного лица, как законного представителя.

Для заключения договора необходимо предоставление следующих сведений:
- фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);
- фамилия, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика - физического лица.

3.2 Договор на оказание медицинских услуг может заключаться в отношении следующих категорий физических лиц:

1) совершеннолетних граждан;

2) несовершеннолетних граждан от 14 до 18 лет;

3) несовершеннолетних граждан до 14 лет

2) граждан, лишенных дееспособности.

3.3 В случае обращения за оказанием медицинской помощи совершеннолетнего гражданина, т.е. гражданина, достигшего 18-летнего возраста в преамбуле в графе «Заказчик» указывается фамилия, имя, отчество данного гражданина. В разделе «Реквизиты и подписи сторон» указываются паспортные данные гражданина. Ставится подпись гражданина.

3.4. В случае обращения за оказанием медицинской помощи несовершеннолетнего гражданина в возрасте от 14 до 18 лет;

3.4.1 Несовершеннолетние граждане в возрасте от 16 до 18 лет объявленные полностью дееспособными, если такое решение было принято органом опеки и попечительства или по решению суда. В данном случае договор заключается непосредственно с данным лицом, в порядке, указанном для заключения непосредственно с данным лицом, в порядке, указанном для заключения договора с совершеннолетним гражданином, достигшим 18-летнего возраста. Помимо паспортных данных в данном случае указываются реквизиты решения органа опеки и попечительства или суда, которым гражданин объявлен полностью дееспособным.

3.4.2 Несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет, заявившие о своем праве заключить договор самостоятельно, вправе заключить такой договор только с письменного согласия родителей или попечителей.

В данном случае в преамбуле договора в графе «Заказчик» указывается фамилия, имя и отчество несовершеннолетнего гражданина, в графе «действующего от имени и в интересах _____ (в дальнейшем именуемый «Потребитель», делается отметка «самого себя». В разделе «Реквизиты и подписи сто-

рон» указываются паспортные данные гражданина (при отсутствии паспорта данные свидетельства о рождении). Ставится подпись гражданина в графе «Несовершеннолетний от 14 до 18 лет, с согласия представителей».

3.4.3 Несовершеннолетние граждане в возрасте от 14 до 18 лет, не заявившие о своем праве заключить договор самостоятельно.

В данном случае в преамбуле договора в графе «Заказчик» указывается фамилия, имя и отчество законного представителя, в графе «действующего от имени и в интересах _____ (в дальнейшем именуемый «Потребитель»)), ставится фамилия, имя и отчество несовершеннолетнего гражданина.

В разделе «Реквизиты и подписи сторон»

В разделе «Заказчик» указываются данные и ставятся подпись законного представителя, в разделе «Потребитель» указываются данные несовершеннолетнего гражданина.

Несовершеннолетний пациент знакомится с содержанием договора и удостоверяет его с согласия законным представителей в графе «Несовершеннолетний от 14 до 18 лет, с согласия представителей».

3.5. В случае необходимости оказания медицинской помощи несовершеннолетнему гражданину в возрасте до 14 лет, либо совершеннолетнему гражданину, лишенному, на основании решения суда, дееспособности договор заключается с законным представителем данного гражданина.

В данном случае в преамбуле договора в графе «Заказчик» указывается фамилия, имя и отчество законного представителя, в графе «действующего от имени и в интересах _____ (в дальнейшем именуемый «Потребитель»)), ставится фамилия, имя и отчество несовершеннолетнего гражданина. В разделе «Заказчик» указываются данные и ставится подпись законного представителя, в разделе «Потребитель» указываются данные несовершеннолетнего гражданина.

3.6. Законным представителем во 2 и 3 случаях могут быть родители, усыновители или попечители. Полномочия родителей и усыновителей проверяются по данным паспорта и свидетельства о рождении ребенка, полномочия попечителей – по удостоверению попечителя. Единой установленной формой удостоверения не существует, главное – в удостоверении должны содержаться сведения о факте установления попечительства с указанием попечителя и находящегося на попечительстве. Если удостоверение отсутствует, должно быть соответствующее разрешение органов опеки и попечительства

3.7. Во всех перечисленных случаях возможно заключение договора на оказание медицинских услуг с оплатой третьими лицами. Возможно заключение данных договоров в случае оплаты родителями медицинских услуг пациентам, достигшим 18-летнего возраста – учащимся/студентам, но не имеющим самостоятельных доходов, в случае оплаты медицинских услуг престарелым родителям и т.д. при желании клиента. В данном случае, договоры заключаются по вышеуказанным правилам, но в преамбуле в графе «Заказчик» указывается фамилия, имя и отчество совершеннолетнего гражданина, намеревающегося заключить договор и оплатить услуги, в графе «действующего от имени и в интересах _____ (в дальнейшем именуемый «Потребитель»))» указывается лицо, в отношении которого заключается договор, в разделе «Реквизиты и подписи сторон» в разделе «Заказчик» указываются данные и ставится подпись заказчика, в разделе «Потребитель» указываются данные и ставится подпись лица в отношении, которого заключается договор.

3.8. Договор составляется по количеству участников договора.

4. Права и обязанности пациента.

4.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача;
- профилактику, диагностику, лечение, в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ»;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

- получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну пациента, а также персональных данных пациента;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, получение на основании такой документации консультации у других специалистов;
- получение копий медицинских документов и выписок из медицинских документов;
- получение медицинских стоматологических услуг в рамках программы добровольного медицинского страхования, а также на платной основе;

4.2. Пациент обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ»;
- проявлять в общении с медицинскими работниками уважение;
- своевременно являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;

- являться на лечение и периодические осмотры в установленное и согласованное с врачом время;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство;
- ознакомиться с рекомендованным планом лечения и соблюдать его;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- посещать стоматологическую клинику ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ» в соответствии с установленным графиком их работы, указанными в направлении датой и временем;
- при посещении стоматологической клиники надевать на обувь бахилы;
- бережно относиться к имуществу ООО «АПОЛЛОНИЮ ДЕНТ», соблюдать чистоту и тишину в помещениях стоматологической клиники.

5. Пациентам запрещается:

- Проносить в здания и служебные помещения ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ» огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых, либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- Проносить в здания и служебные помещения стоматологической клиники крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- Находиться в служебных помещениях без разрешения Администрации;
- Потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, не предназначенных для потребления пищи;
- Громко разговаривать, шуметь;
- Оставлять малолетних детей без присмотра;
- Выносить из стоматологической клиники документы, полученные для ознакомления;
- Изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- Размещать в помещениях и на территории ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ» объявления без разрешения администрации организации;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации стоматологической клиники;
- Находиться в помещениях ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ» в верхней одежде, грязной обуви;
- Проходить в здание и помещения стоматологической клиники в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям.

6. Права и обязанности лечащего врача.

6.1. Лечащий врач обязан:

- Организовать своевременное квалифицированное обследование и лечение пациента;
- Предоставлять информацию о состоянии здоровья пациента;
- Разъяснять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинской услуги, о противопоказаниях, о возможных осложнениях и дискомфорте во время и после лечения, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;

- По желанию пациента или его законного представителя направлять пациента на консультации к врачам-специалистам;
- При необходимости созвать консилиум врачей.

6.2. Лечащий врач вправе:

- Лечащий врач по согласованию с главным врачом ООО «АПОЛЛОНИЯ ДЕНТ» может отказаться от наблюдения за пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в том числе по причине несоблюдения пациентом предписаний, режима лечения или настоящих Правил поведения и иных законных требований.

7. Ответственность

7.1. В случае нарушения настоящих Правил пациенты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.

7.2. В случае причинения ущерба имуществу стоматологической клиники, пациент обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.