

Утверждаю:

Генеральный директор ООО «ЮРСтом»

Строганов Г. Н.

10.01.2024 года

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА

1 Общие положения.

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и ООО «ЮРСтом» (далее по тексту «организация»).

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в организацию, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента и создания наиболее благоприятных условий для оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями генерального директора Организации и иными локальными нормативными актами.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения;
- Порядок обращения пациентов в ООО «ЮРСтом»;
- Права и обязанности исполнителя;
- Права и обязанности заказчика;
- Правила поведения пациентов в медицинской организации;
- Порядок ознакомления пациентов с медицинскими документами;
- Порядок разрешения споров;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации;
- График работы ООО «ЮРСтом»;
- Информация о порядке оказания платных медицинских услуг;
- Ответственность за нарушение настоящих правил.

1.5. Правила внутреннего распорядка находятся в доступном для пациентов месте и на сайте Организации.

1.6 .Основные задачи Организации:

- Проведение мероприятий по профилактике заболеваний органов полости рта среди населения.
- Организация и проведение мероприятий, направленных на раннее выявление заболеваний органов полости рта и челюстно-лицевой области и своевременное их лечение.
- Оказание населению первичной амбулаторной медико-санитарной помощи, в том числе специализированной стоматологической помощи в амбулаторных условиях.

2 Порядок обращения пациентов в ООО «ЮРСтом».

2.1. Медицинские услуги в ООО «ЮРСтом» оказываются на платной основе, с оплатой за счет личных средств граждан и по договорам добровольного медицинского страхования.

2.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону-03 или 112.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется по предварительной записи в соответствии с графиком работы организации.

2.4. При первичном обращении пациент представляет документ, удостоверяющий личность или сообщить требуемые данные о себе. Возможно представление документа в последующее посещение при условии заполнения медицинской документации при первичном обращении. При заполнении документов со слов пациента в амбулаторной карте делается соответствующая пометка, и пациент ставит свою подпись. В этом случае пациент несет ответственность за правильность предоставленных сведений. На пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество полностью, пол, дата рождения, адрес по данным прописки, информация о доверенном лице и контактный телефон. При оказании медицинской помощи в рамках ДМС амбулаторная карта оформляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность, после получения гарантийного письма из страховой медицинской организации.

2.5. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам-специалистам осуществляется при их непосредственном обращении в клинику или по рабочему телефону. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача - специалиста решается в день приема. При острой боли время ожидания пациентом приема не должно превышать 30 минут.

2.6. В случае опоздания пациента ко времени приема более чем на 15 минут, медицинская организация вправе перенести время приема у специалиста на ближайшее свободное время, а на освободившееся время записать другого пациента. При задержке приема специалиста более чем на 15 минут по объективным обстоятельствам, пациенту предлагается перенести время приема на другое удобное либо в тот же день с отсрочкой приема.

2.7. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан Генеральным директором или Главным врачом пациент может получить в устной форме и на информационных стендах, расположенных в холле или на сайте организации.

3. Обязанности исполнителя.

3.1. Оказывать платные медицинские услуги Заказчику в соответствии с медицинскими показаниями и условиями Договора.

3.2. Соблюдать требования, предъявляемые к методам диагностики, лечения и профилактики, действующие на территории Российской Федерации; обеспечивать соответствие оказываемых услуг Правилам оказания платных медицинских услуг, Порядкам оказания медицинской помощи, с учетом стандартов медицинской помощи и на основе клинических рекомендаций, утвержденных Министерством здравоохранения РФ.

- 3.3. Обеспечить Заказчика доступной информацией, содержащей сведения о Лицензии на осуществление медицинской деятельности, Правилах поведения пациентов в медицинских организациях, Прейскуранте; о медицинских работниках, участвующих в оказании медицинских услуг, их квалификации и графиках работы; об установленных гарантийных сроках на результат медицинских услуг; адресах контролирующих организацией, на которые может быть направленно обращение. Информация должна быть размещена в доступном для ознакомления месте на стендах и стойках, а так же на сайте медицинской организации stavdent.ru.
- 3.4. Ознакомить Заказчика с методами оказания медицинской помощи, связанными с ними рисками, видами медицинских вмешательств, их последствиями и ожидаемыми результатами.
- 3.5. При предоставлении медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации.
- 3.6. Согласовать с Заказчиком план лечения (Смету).
- 3.7. Хранить в тайне информацию о факте обращения Заказчика за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья, диагнозе и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна). Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Заказчика допускается в случаях, предусмотренных законодательством РФ.

4. Права исполнителя.

- 4.1. Изменять план лечения, виды, объемы и сроки оказания платных медицинских услуг, предварительно согласовав их с Заказчиком. Согласие Заказчика оформляется в письменном виде путем заключения дополнительного Соглашения к Договору.
- 4.2. При наличии медицинских показаний направлять Заказчика в другие медицинские организации для консультаций и проведения дополнительного обследования.
- 4.3. В случае отсутствия (отпуск, увольнение и т.д.) специалиста, к которому осуществлена запись, Исполнитель вправе направить Заказчика с его согласия к другому специалисту соответствующего профиля и квалификации или увеличить сроки оказания услуг.
- 4.4. Отказать Заказчику в приеме в случае нарушения им Правил поведения пациентов в медицинской организации.
- 4.5. Вести видеонаблюдение на территории Исполнителя с целью обеспечения безопасности медицинской деятельности и контроля качества оказания услуг, а также исполнения требований к антитеррористической защищенности мест массового пребывания людей с соблюдением закона «О персональных данных».

5. Обязанности заказчика.

- 5.1. Ознакомится с Правилами поведения пациентов в медицинской организации и неукоснительно их выполнять.
- 5.2. Сообщать необходимые сведения о состоянии своего здоровья (включая информацию об аллергических реакциях, приеме медикаментов, заболеваниях и иных факторах, которые могут повлиять на ход лечения).
- 5.3. Соблюдать режим лечения, выполнять рекомендации и назначения лечащего врача.

5.4. Во время действия настоящего Договора не получать аналогичные услуги в других медицинских учреждениях (за исключением случаев получения неотложной медицинской помощи) и не принимать препараты, назначенные специалистами в других медицинских учреждениях без уведомления Исполнителя, а в случае их получения - незамедлительно информировать лечащего врача.

5.5. В случае ухудшения состояния здоровья после оказания медицинской услуги по настоящему Договору, немедленно сообщить об этом Исполнителю и прибыть на консультацию и лечение к Исполнителю при необходимости.

5.6. Своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные Исполнителем медицинские услуги.

5.7. Воздержаться от аудио-, фото- и видеofиксации (без разрешения Исполнителя) с помощью любых технических средств в помещениях Исполнителя, поскольку это может нарушать права других посетителей и медицинского персонала на соблюдение медицинской тайны и охрану частной жизни.

5.8. Бережно относиться к имуществу медицинского офиса, уважительно относиться к медицинским работникам.

6. Права заказчика.

6.1. Получить медицинские услуги, качество и безопасность которых соответствуют обязательным требованиям к медицинским услугам.

6.2. Получить у Исполнителя в доступной форме информацию:

- о состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе и возможных методах лечения;

- об используемых лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности, показаниях и противопоказаниях, а также сведения, позволяющие идентифицировать имплантированное в организм человека медицинское изделие.

6.3. Знакомиться с оригиналом медицинской документации, получать выписки, справки и копии медицинской документации в соответствии с законодательством РФ.

6.4. Расторгнуть договор и отказаться от получения медицинской услуги при условии компенсации Исполнителю расходов, связанных с исполнением обязательств по Договору.

6.5. Пациент имеет право по окончании лечения получить эпикриз о состоянии здоровья момент окончания лечения, по режиму, питания, уходу за полостью рта, профилактике развития или обострения хронической соматической патологии и прочее и профилактических мероприятиях.

7. Правила поведения пациентов в медицинской организации.

7.1. Пациенты обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;

- соблюдать правила поведения в общественных местах;

- соблюдать тишину, порядок в помещениях медицинского учреждения;

- являться на прием к врачу согласно записи на прием.

7.2. Медицинская организация вправе осуществлять фотосъемку, аудио- и видеозапись на территории медицинского офиса и использовать полученные материалы в качестве доказательства правонарушения. Ознакомившись с настоящими Правилами, пациент и другие посетители медицинской организации считаются предупрежденными о проведении в отношении них фото- и видеосъемки.

7.3. Пациентам, в целях обеспечения общественного порядка, предупреждения террористических актов, соблюдения санитарно-эпидемиологического режима запрещается:

- приносить на территорию медицинской организации крупногабаритные вещи (хозяйственные сумки, чемоданы, коробки и др);
- проносить в медицинский офис огнестрельное, газовое и холодное оружие, легковоспламеняющиеся, отравляющие, токсичные, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки, колющие и легко бьющиеся предметы, наличие которых у посетителя может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- изымать документы из медицинских карт, информационных стендов и папок;
- посещать медицинский офис с домашними животными, за исключением инвалидов по зрению с собакой-поводырем;
- курить на территории медицинской организации, в том числе на крыльце, туалетах и других помещениях медицинского офиса;
- находиться на территории медицинской организации в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения;
- самовольно проникать в служебные помещения медицинской организации;
- пользоваться открытым огнем, пиротехническими устройствами (фейерверками, петардами);
- пользоваться в кабинете врача мобильными телефонами, планшетами, плеерами. Перед входом в кабинет врача рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;
- нарушать общественный порядок, выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и персоналу медицинской организации, громко и агрессивно выражать свое недовольство услугами, обслуживанием, а также создавать угрозу причинения вреда здоровью и жизни, совершать иные противоправные действия в отношении работников медицинского офиса и посетителей;
- производить фото- и видеосъемку на территории медицинской организации без предварительного разрешения руководства медицинской организации;
- передвигаться на роликовых коньках, досках, самокатах и использовать другой спортивный инвентарь на территории медицинской организации;
- выполнять на территории медицинского офиса функции торговых агентов, находиться на территории медицинской организации в иных коммерческих целях;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц, размещать на территории медицинского офиса рекламу и объявления без разрешения руководства медицинской организации;

- оставлять без присмотра личные вещи и малолетних детей в помещениях медицинской организации.

8. Порядок ознакомления пациентов с медицинскими документами.

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики форме лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, диагнозе, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и прогнозе. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

8.2. В отношении несовершеннолетних лиц и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии их здоровья предоставляется законному представителю на основании документа об установлении опеки.

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

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

8.5. Медицинская карта пациента является собственностью организации и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а получается лично лечащим врачом. НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ самовольный вынос медицинской карты из организации без согласования с главным врачом! В случае необходимости по заявлению пациента и по согласованию с главным врачом выдается ксерокопия амбулаторной карты, заверенная печатью и подписью главного врача.

8.6. В соответствии с Приказом МЗ РФ от 12 ноября 2021г. № 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» отражающей состояние здоровья пациента" в ООО «ЮРСтом» устанавливается Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

8.7. Основанием для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя пациента (при наличии);

- е) наименование медицинских документов (их копий) или выписок из них, которые пациент или его законный представитель намерен получить;
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии);
- к) сведения о способе получения пациентом или его представителем запрашиваемых документов (при личном обращении или по почте на бумажном носителе, в электронном виде посредством направления документов в личный кабинет пациента или его законного представителя с использованием ЕГИС в сфере здравоохранения);
- л) дата подачи запроса и подпись пациента (представителя);

8.8. Рассмотрение письменных запросов осуществляется генеральным директором.

8.9. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации.

8.10. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

8.11. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается генеральным директором.

8.12. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

8.13. В случае если врач не располагал возможностью немедленно оформить медицинскую документацию, пациент может ознакомиться с ней на следующий день. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 дней.

9. Порядок разрешения споров.

9.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05. 2000г. №59-ФЗ.

9.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к Генеральному директору ООО «ЮРСтом» в письменном или устном виде.

9.3. При личном приеме гражданин 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 гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись

в журнале обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным Законом.

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.6. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает название учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

9.7. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

9.8. Письменное обращение, поступившее в Организацию, рассматривается в течении 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным Законом.

10. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации.

10.1. Порядок выдачи выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения РФ.

10.2. Выписки из медицинской документации подготавливаются лечащим врачом, подписываются им и главным врачом.

11. График работы ООО «ЮРСтом».

11.1. График работы Организации и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым Кодексом РФ.

11.2. График работы медицинского офиса указан на вывеске при входе, на сайте организации, уточняется у администратора в офисе и по телефону 8-8652-75-81-43.

11.3. Режим работы Организации и ее 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.

11.4. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливается Генеральным директором в соответствии с типовыми инструкциями для персонала в здравоохранении.

11.5. Прием населения (пациентов и их родственников) Генеральным директором или главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информация размещается на информационном стенде и сайте организации.

12. Информация о порядке оказания платных медицинских услуг.

12.1. Оказание платных медицинских услуг населению организуется с целью более полного удовлетворения спроса населения на медицинские услуги.

12.2. Платные услуги населению предоставляются Организацией в виде профилактической, лечебно-диагностической и реабилитационной медицинской помощи.

12.3. Предоставление платных услуг населению осуществляется сотрудниками Организации на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности и при наличии действующих сертификатов у специалиста на избранный вид деятельности.

12.4. Платные медицинские услуги населению оказываются в соответствии с Договором между исполнителем и заказчиком по ценам, установленным в Прейскуранте на момент подписания Договора.

13. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

13.1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства и нарушением настоящих Правил, которые могут повлечь снижение качества оказываемых медицинских услуг, невозможность завершения их в срок, а также отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

13.2. В случае нарушения пациентами или иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка сотрудники медицинского офиса вправе делать им соответствующие замечания, вызвать полицию.

13.3. Причинение морального вреда персоналу, деловой репутации, материального ущерба имуществу организации влечет ответственность, предусмотренную законодательством РФ.