



ООО «Белый Зубик»

Общество с ограниченной ответственностью «Белый Зубик»
Адрес 143132, Московская область, город Руза, рабочий поселок Тучково,
Комсомольская улица, дом 14 строение 1, помещение в.
ОГРН 1195081052891
ОКПО40833827
ИНН/КПП5075038650\507501001са

Тел. 8 (977) 135-44-44

e-mail: beliyzubik@yandex.ru

УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор

ООО Белый Зубик

Золкина Ю.С.

«05» сентября 2022 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ

ООО БЕЛЫЙ ЗУБИК

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1 В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее ФЗ №323) посетители медицинских организаций обязаны соблюдать правила поведения пациентов. Настоящие "Правила внутреннего распорядка для посетителей ООО Белый Зубик" (далее по тексту – Правила и Клиника) составлены в соответствии с ФЗ №323, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», другими нормативными правовыми актами в сфере взаимодействия граждан с медицинскими организациями.
- 1.2 Внутренний распорядок Клиники для пациентов – это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи в Клинике.
- 1.3 Настоящие Правила обязательны для всех 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.

1.1 Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в клинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок разрешения споров;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы клиники и ее должностных лиц;
- законные представители несовершеннолетних граждан;
- информацию о платных медицинских услугах;
- ответственность за нарушение правил.

1.2 Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном модуле в холле клиники в доступном для пациентов месте, а также на официальном сайте клиники: www.белый-зубик.рф

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

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1 ООО Белый Зубик является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 1 октября 2020 года № ЛО41-01162-50/00356911 (выданной Министерством здравоохранения Московской области, расположенным по адресу: бульвар Строителей, д. 1, г. Красногорск, Московская область, 143407). Клиника является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги.

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

2.3 Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется через администраторов Клиники, при личном обращении непосредственно в Клинику, по телефонам для записи: 8 (977) 135-44-44, на официальном сайте www.белый-зубик.рф

2.4 Прием пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию (имя, отчество), телефон.

2.5 В указанное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.6 В Клинике при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), домашний адрес.

- 2.7. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в Клинике. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
- 2.8 Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем Клиники и его заместителями, пациент может получить у администраторов в устной форме или по телефону.
- 2.9 Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.
- 2.10 При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация. Посетителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), документ удостоверяющий его права, как законного представителя несовершеннолетнего гражданина.
- 2.11 Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента (законного представителя Пациента) в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.
- 2.12 Клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.
- 2.13 Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг, без объяснения причин отказа.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТОВ:

- 3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:
- Конституция РФ
 - Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992
 - Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- 3.2 При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право:

- 3.2.1 В доступной для пациента форме получить информацию о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.
- 3.2.2 Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".
- 3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.
- 3.2.4 Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.
- 3.2.5 Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.
- 3.2.6 Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 3.2.7 Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими персоналом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
- 3.3. Граждане обязаны заботиться о сохранении своего здоровья и здоровья своих детей. С этой точки зрения посетитель Клиники и Пациент **обязан:**

- соблюдать настоящие правила;

- соблюдать режим работы Клиники;

- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;

- соблюдать требования пожарной безопасности;

- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- следить за своими детьми, не оставлять малолетних детей без присмотра;
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.
- оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам; бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

Более подробно права и обязанности Стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.4 С целью обеспечения общественного порядка, поддержания санитарно-противоэпидемического режима, пресечения террористической деятельности и предупреждения иных правонарушений посетителям Клиники **запрещается**:

- являться в Учреждение в состоянии алкогольного, наркотического и иного токсического опьянения; употреблять на территории Учреждения алкогольные и слабоалкогольные напитки (в т. ч. пиво), наркотики или другие психотропные средства. В случае выявления таких действий, допустившие их лица удаляются из Клиники сотрудниками охраны и /или правоохранительных органов;
- приносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, химические и взрывчатые вещества, а также иные средства, наличие которых или их применение может представлять угрозу безопасности окружающих;

- входить в помещения Клиники с детскими колясками;
- посещать Клинику с домашними животными;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (рюкзаки, чемоданы, лыжи и т.п.);
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других, не приспособленных для этого помещениях;
- оставлять личные вещи без присмотра;
- самовольно заходить в служебные помещения, не предназначенные для посетителей;
- пользоваться служебными телефонными аппаратами Клиники без разрешения администрации;
- портить и выносить из помещений мебель и другое имущество Клиники;
- пользоваться мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры) в кабинетах специалистов. Рекомендуется отключать звук на мобильном устройстве;
- громко разговаривать по телефону, прослушивать аудиозаписи без наушников;
- вести себя неадекватно лечебно-охранительному режиму Клиники, громко и некорректно выражать недовольство, допускать нецензурные высказывания, создавать проблемы для других посетителей Клиники;
- выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления; изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и информационных папок;
- выполнять в Клинике функции торговых агентов, представителей других организаций, заниматься в Клинике рекламой, любой коммерческой деятельностью;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;
- осуществлять любую агитационную деятельность, адресованную неограниченному кругу лиц.

3.5 Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам Клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

3.6 Пациент должен бережно относиться к имуществу Клиники.

3.7 Проведение посетителями фото- и видеосъемки в Учреждении допускается только с разрешения администрации. Фото и видеосъемка пациентов и других посетителей производится с их согласия или с согласия их законных представителей

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА.

4.1 Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. Она должна содержать сведения о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе и прогнозе, методах обследования и лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и их последствиях, а также о результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

4.2 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.

4.3 В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.

5.1 В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Клиники (генеральному директору, главному врачу) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2 При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

5.4 В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.5 Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ.

6.1 Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

6.2 Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги выдает администрация Клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3 Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

7. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

7.1 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2 График работы Клиники: понедельник-воскресенье: 9.00 - 20.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора. Режим работы клиники 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.

7.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем клиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются руководителем клиники.

7.4 Прием пациентов руководителем Клиники или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администраторов.

7.5 Режим работы Клиники утверждается Генеральным директором.

8. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ГРАЖДАН.

8.1 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.

9. ИНФОРМАЦИЮ О ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГАХ.

8.1. ООО Белый Зубик - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.

8.2. Все медицинские услуги в клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.

8.3. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВИЛ.

10.1 Пациент несёт ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

10.2 В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызвать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. В случае выявления указанных лиц медицинская помощь им будет оказываться в объёме неотложной и экстренной медицинской помощи, и они будут удаляться из здания и помещений сотрудниками охраны и/или правоохранительных органов.

10.3 Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории, причинение морального вреда персоналу, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

10.4. Отношения между клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ. 9.5. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.