УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор ООО «СКМ1»
(Игонин Р.В.)
«11» декабря 2024 г.
М.П.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «СКМ1»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту – Правила) ООО «СКМ1» (далее - Клиника) - являются локальным нормативным актом, определяющим правила поведения Пациента в Клинике, порядок его обращения в Клинику, порядок предоставления ему информации о состоянии его здоровья, порядок разрешения споров с Клиникой, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между Пациентом и Клиникой в процессе оказания ему медицинских услуг. Правила также информируют Пациента о его специфических правах как потребителя именно медицинской услуги. Они составлены в соответствии с законодательством РФ и на основе локальных нормативных актов Клиники и иных распоряжений должностных лиц Клиники.

1.2. Основополагающими нормативными правовыми актами РФ, регламентирующими взаимоотношения Пациента с Клиникой в процессе оказания медицинской помощи, являются:

- Конституция Российской Федерации
- Гражданский кодекс Российской Федерации
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее по тексту – ОСНОВЫ)
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- Постановление Правительства РФ от 13.01.1996 № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»

1.3. Настоящие Правила обязательны для персонала Клиники и всех пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся в Клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с требованиями законодательства РФ, а также в целях создания благоприятных условий для реализации и иных, предусмотренных законом прав Пациента и оказания ему своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

2. МЕДИЦИНСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КЛИНИКИ И ГРАФИК ЕЕ РАБОТЫ

2.1. Клиника оказывает медицинские услуги в помещении стоматологической клиники по адресу: 117312, г. Москва, ул. Вавилова, д. 17, помещ. 3

2.2. Клиника ведет амбулаторно-поликлинический прием взрослого населения по оказанию специализированной медицинской помощи следующих видов: 1) доврачебная медицинская помощь: рентгенология, сестринское дело, стоматология, стоматология профилактическая; 2) врачебная медицинская помощь: ортодонтия, стоматология ортопедическая, стоматология терапевтическая, стоматология хирургическая, стоматология детская, стоматология общей практики.

2.3. Клиника оказывает платные медицинские услуги на основании следующих лицензий:

- лицензия на осуществление медицинской деятельности № Л041-01137-77/00351182 от 01.02.22, выданная Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития;

- лицензия на деятельность в области использования источников ионизирующего излучения № 77.03.18.000.М.005906.11.24 от 22.11.2024 г., выданная Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по г. Москве.

2.4. Клиника НЕ участвует в реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи, а, следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС (обязательного медицинского страхования).

2.5. Клиника информирует Пациента о возможности получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. В 2012 году порядок и условия оказания медицинской помощи в рамках вышеуказанных программ определяются Постановлением Правительства РФ от 21.10.2011 № 856 «О Программе государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на 2012 год».

2.6. С перечнем медицинских организаций, участвующих в реализации Территориальной программы государственных гарантий можно ознакомиться на информационном стенде Клиники.

2.7. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту, оговариваются прейскурантом Клиники, действующим на момент оказания услуг, который находится в доступном для Пациента месте – возле регистратуры.

2.8. График работы Клиники: в будние дни с 10.00 до 21.00, в выходные дни с 10.00 до 21.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

2.9. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачей всех специальностей, работающих в Клинике, а также информация об их образовании (послевузовском, дополнительном профессиональном образовании, повышении квалификации) находится возле регистратуры.

2.10. Работа Врачебной комиссии Клиники, организованной в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 24.09.2008 № 513н "Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации» осуществляется еженедельно по утверждённому плану-графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии.

2.11. Врачебная Комиссия Клиники действует на основании Приказа и Положения №

2.12. Клиника обязана по требованию Пациента, оплатившего услуги выдать "Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ" установленной формы.

2.13. Клиника НЕ выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность.

2.14. Вся информация, представленная в разделе 2 «Медицинская деятельность и график работы Клиники» представлена также на интернет-сайте клиники (www.me-dent.ru).

3. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники посредством телефонной, факсимильной и иной связи, включая возможность записи на прием на интернет-сайте по адресу: www.me-dent.ru. Телефон регистратуры: +7 (495) 260-18-16; Тел/факс+7 (495) 545-45-48.

3.2. При желании Пациента получить медицинскую услугу в случае его непосредственного прихода в Клинику без предварительной записи на прием, Клиника примет Пациента с учетом действующего графика врачей-специалистов, установленной очереди и других организационных возможностей.

3.3. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается Исполнителем безотлагательно и бесплатно.

3.4. В случае отсутствия у Клиники возможности оказания необходимой медицинской помощи при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства, необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав единый номер вызова:

НОМЕР ВЫЗОВА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ			
Набор с городской телефонной линии	Набор с мобильного телефона одного из следующих сотовых операторов:		
	МТС, Мегафон, Tele2, U-tel	Билайн	Скай-линк
03	**030**	**003**	**903**

3.5. При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта стоматологического пациента и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), и действующий страховой полис в случае необходимости.

3.6. Амбулаторная карта стоматологического пациента храниться в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее в ее архиве. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

3.7. Лечащий врач назначается главным врачом Клиники или выбирается Пациентом с учетом согласия врача. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач Клиники должен содействовать выбору Пациентом другого врача.

3.8. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих. В случае отказа лечащего врача от наблюдения за Пациентом и лечения Пациента главный врач должен организовать замену лечащего врача.

3.9. Клиника может отказаться от оказания Пациенту медицинской услуги в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинского вмешательства при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю и отсутствия экстренных показаний для устранения угрозы жизни Пациента.

3.10. Клиника имеет право только в исключительных случаях разрешить третьим лицам, сопровождающим Пациента, присутствовать в кабинете во время медицинского вмешательства, если, по мнению лечащего или главного врача, это не помешает обеспечению безопасности оказываемой медицинской услуги.

4. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ

4.1. Каждый Пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.2. Каждый Пациент имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

4.3. Статья 19 ОСНОВ предусматривает право Пациента при обращении за медицинской помощью на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с Основами;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
3) получение консультаций врачей-специалистов;
4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
7) отказ от медицинского вмешательства;
8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
10) допуск к нему священнослужителя.

4.4. Пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Клинике информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

4.5. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении несовершеннолетних лиц, не достигших возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

4.6. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. Также Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

4.7. Сведения о факте обращения Пациента за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

4.8. С письменного согласия Пациента или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения Пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

4.9. Статья 13 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых Клиника имеет право без согласия Пациента или его законного представителя разглашать сведения, составляющие врачебную тайну:

1) в целях проведения медицинского обследования и лечения гражданина, который в результате своего состояния не способен выразить свою волю, с учетом положений пункта 1 части 9 ст. 20 ОСНОВ;
2) при угрозе распространения инфекционных заболеваний, массовых отравлений и поражений;
3) по запросу органов дознания и следствия, суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством, по запросу органа уголовно-исполнительной системы в связи с исполнением уголовного наказания и осуществлением контроля за поведением условно осужденного, осужденного, в отношении которого отбывание наказания отсрочено, и лица, освобожденного условно-досрочно;
4) в случае оказания медицинской помощи несовершеннолетнему, не достигшему возраста 15 лет (для больных наркоманией - 16 лет), для информирования одного из его родителей или иного законного представителя;

5) в целях информирования органов внутренних дел о поступлении пациента, в отношении которого имеются достаточные основания полагать, что вред его здоровью причинен в результате противоправных действий;
6) в целях проведения военно-врачебной экспертизы по запросам военных комиссариатов, кадровых служб и военно-врачебных (врачебно-летных) комиссий федеральных органов исполнительной власти, в которых федеральным законом предусмотрена военная и приравненная к ней служба;
7) в целях расследования несчастного случая на производстве и профессионального заболевания;
8) при обмене информацией медицинскими организациями, в том числе размещенной в медицинских информационных системах, в целях оказания медицинской помощи с учетом требований законодательства Российской Федерации о персональных данных;
9) в целях осуществления учета и контроля в системе обязательного социального страхования;
10) в целях осуществления контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с настоящим Федеральным законом.

4.10. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента или его законного представителя на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.11. Вся информация для принятия Пациентом или его законным представителем такого решения будет предоставлена лечащим врачом или другими медицинскими работниками в доступной для него форме.

4.12. Пациент или его законный представитель имеют право отказаться от медицинского вмешательства или потребовать его прекращения за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством РФ.

4.13. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту, одному из родителей или иному законному представителю лица в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа.

4.14. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме, подписывается Пациентом, одним из родителей или иным законным представителем, медицинским работником и содержится в медицинской документации Пациента. Такое согласие или отказ подписывается однократно в ходе лечения как комплексное ознакомление со спецификой предстоящего медицинского вмешательства. В дальнейшем, при необходимости повторного выполнения такой же манипуляции, информирование Пациента проводится в устной форме.

4.15. Важным является то, что отказ Пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

4.16. Часть 9 статьи 20 ОСНОВ предусматривает случаи, при которых медицинское вмешательство без согласия Пациента, одного из родителей или иного законного представителя допускается:

1) если медицинское вмешательство необходимо по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека и если его состояние не позволяет выразить свою волю или отсутствуют законные представители;
2) в отношении лиц, страдающих заболеваниями, представляющими опасность для окружающих;
3) в отношении лиц, страдающих тяжелыми психическими расстройствами;
4) в отношении лиц, совершивших общественно опасные деяния (преступления);
5) при проведении судебно-медицинской экспертизы и (или) судебно-психиатрической экспертизы.

4.17. Обязанности Пациента:

1) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;

2) соблюдать режим работы организации;

3) соблюдать правила поведения в общественных местах: громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные и токсические вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; не употреблять нецензурную лексику; не пользоваться служебными телефонами без разрешения должностных лиц Клиники и т.п.;

4) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;

5) соблюдать требования пожарной безопасности;

6) при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.

7) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

8) соблюдать правила предосторожности при взаимодействии с источниками повышенной опасности (медицинское оборудование, изделия медицинского назначения, лекарственные препараты).

9) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

10) бережно относиться к имуществу организации;

11) уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;

12) оказывать содействие Клинике в оказании качественной медицинской помощи и надлежащему исполнению договора в соответствии с п. 4.2.4 Договора на оказание платных медицинских услуг.

13) информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема;

4.18. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и (или) в «Правилах предоставления платных стоматологических услуг ООО «Ромашка плюс». «Правила предоставления платных стоматологических услуг ООО «Ромашка плюс» являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в доступной форме возле регистратуры Клиники.

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ

5.1. По Договору на оказание платных медицинских услуг предусмотрен претензионный характер разрешения споров с принятием на себя Пациентом дополнительного обязательства проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном недостижении заявленных в претензии требований.

5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору Клиники в будние дни с 10.00 до 15.00, а также в иное время, в случае их присутствия на рабочем месте. Обращение может быть осуществлено путем непосредственного прихода в Клинику или посредством телефонного звонка по номерам, указанным в п. 3.1 настоящих правил. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае обращение

(претензия, заявление и прочее) подается в письменном виде и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.

5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи с участием Врачебной Комиссии Клиники.

5.4. В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества медицинской помощи при согласии на то Пациента.

5.5. Письменный ответ Пациенту Клиникой дается в следующий срок:

- в течение 10 дней со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, являющегося потребителем медицинской услуги Клиники;
- в разумный срок (в течение 30 дней) со дня получения обращения - в случае обращения Пациента, не являющегося потребителем медицинской услуги Клиники;

5.6. Ответ выдается Пациенту на руки, что фиксируется в Журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется ему по почте по адресу, указанному им в обращении и (или) имеющемуся в информационной базе Клиники.

5.7. В ответе содержится информация о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров.

6. ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПАЦИЕНТА

6.1. Права и обязанности несовершеннолетнего или недееспособного Пациента могут осуществляться от его имени его законным представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия основанного на указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

6.2. В соответствии со статьями 26, 28 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан (в возрасте от 14 до 18 лет) являются их родители, усыновители или попечители, а в качестве законных представителей малолетних лиц (несовершеннолетние, не достигшие 14-ти лет) могут выступать их родители, усыновители и опекуны. В соответствии со статьей 32 ГК РФ законными представителями совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными, являются их опекуны. Полномочия законных представителей подтверждаются документами, удостоверяющими их статус и полномочия.

6.3. Права и обязанности совершеннолетнего и дееспособного Пациента могут осуществляться от его имени его представителем, т.е. лицом, действующим от его имени в силу полномочия, основанного на доверенности (статья 185 ГК РФ). В доверенности должен содержаться четкий перечень действий, на которые Пациент уполномочивает своего представителя.