

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «УЗИ-ЦЕНТР»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в целях совершенствования организации амбулаторного приема в ООО «УЗИ-Центр» (Стоматологическая клиника «ЗУБАСТИК»)¹, повышения качества оказания медицинской помощи и условий сервиса для пациентов клиники.

1.2. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, разработанным в соответствии с федеральным законом № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 "Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006", Приказом Минздрава России от 29.06.2016 N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента", иными нормативно-правовыми актами, действующими на территории РФ и устанавливающими правила поведения пациентов в учреждениях здравоохранения.

1.3. ООО «УЗИ-Центр» является учреждением частной формы собственности и работает в соответствии с Уставом, имеющее государственную лицензию на осуществление медицинской деятельности № Л041-01147-46/00325261 от 07.05.2019г., на срок – бессрочно, выданной Комитетом Здравоохранения Курской области, находящимся по адресу: 305000, г. Курск, Красная площадь, 6, тел.: +7 (4712) 51-47-20.

1.4. Клиника не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

1.5. Медицинские услуги оказываются на платной основе.

1.6. Предоставление медицинских услуг осуществляется по адресу:

- Курская обл., г. Железногорск, ул. Курская, д.76/2, п. 3
- Телефонные номера: 8-919-210-03-03, 8 (47148) 3-90-70
- Электронная почта: zybastik46@yandex.ru
- Официальный сайт <https://zubastik46.ru>

¹ Далее – «Клиника».

1.7. Прием граждан осуществляется в часы работы Клиники, по предварительной записи:

- понедельник - воскресенье: с 9:00 до 20:00;

График работы Клиники в праздничные дни публикуется на официальном сайте <https://zubastik46.ru> и на информационных стендах.

1.8. Номенклатура видов медицинской помощи, оказываемой в ООО «УЗИ-Центр»:

при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- рентгенологии;
- сестринскому делу;

при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по:

- ортодонтии;
- стоматологии детской;
- стоматологии общей практики;
- стоматологии ортопедической;
- стоматологии терапевтической;
- стоматологии хирургической;
- ультразвуковой диагностике.

1.9. Клиника не имеет прикрепленное население. Госпитализация в Клинике не производится.

1.10. Внутренний распорядок Медицинской организации — это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом Медицинской организации, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг (пациентов) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) в Медицинской организации.

1.11. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг — это правила, определяющие порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) потребителей услуг (пациентов), права и обязанности потребителей услуг (пациентов), правила поведения в Медицинской организации.

1.12. С целью обеспечения антитеррористической защищенности, обеспечение безопасности персонала и пациентов, контроля качества оказания услуг, поддержания трудовой дисциплины и порядка, предупреждение возникновения чрезвычайных ситуаций, сохранности имущества организации в помещениях Клиники ведется видеонаблюдение.

1.13. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в Клинике, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Клиники.

1.14. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде Клиники и на официальном сайте zubastik46.ru в разделе «Документы».

2. ПОЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ) В КЛИНИКУ

2.1. Администраторы Клиники обеспечивают формирование и распределение потоков пациентов, своевременную запись и регистрацию пациентов на прием к врачу, в том числе с применением информационных технологий.

2.2. Основные задачи администраторов Клиники:

- запись пациентов на прием;
- оформление договоров с пациентами;

- систематизированное хранение медицинской документации пациентов.

2.3. Предварительная запись на прием к врачам, производится в следующем порядке:

- по телефонам: 8-919-210-03-03, 8 (47148) 3-90-70 в соответствии с графиком работы: понедельник- воскресенье: с 9:00 до 20:00
- при личном посещении пациентом Клиники по адресу: Курская обл., г. Железногорск, ул. Курская, д.76/2, п.3
- на официальном сайте: <https://zubastik46.ru>.

2.4. Для осуществления записи пациент называет свои фамилию, имя и отчество (при наличии), дату рождения, телефон для связи, специальность врача и желаемую дату приема. Администратор предлагает пациенту выбрать время и дату приема в соответствии и с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

В случае отсутствия свободного для записи времени в графике приема врача администратор информирует об этом пациента и предоставляет возможность выбора иной даты и времени, либо предлагает запись на прием к иному врачу на желаемую дату и время с учетом наличия свободного времени в графике приема врача.

При осуществлении записи на прием к врачу администратор вносит информацию о дате и времени приема у конкретного врача в медицинскую информационную систему (МИС).

2.5. При обращении в Клинику пациент обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий личность.

2.6. При первичном обращении в Клинику:

- на пациента заводится медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (*согласно требований Приказа Минздрава России от 15.12.2014 N 834н "Об утверждении унифицированных форм медицинской документации, используемых в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в амбулаторных условиях, и порядков по их заполнению"*);
- оформляется информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство по утверждённой форме (*согласно требований ст. 20 федерального закона № 323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»*);
- оформляется договор на оказание медицинских услуг по утвержденной форме, включающий раздел о согласии потребителя (пациента) на обработку персональных данных (*согласно требований Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736, федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных"*).

Оформление вышеуказанных документов является основанием для оказания медицинских услуг пациентам.

2.7. Администратор клиники осуществляет обзвон пациентов предварительно записанных на прием за 24 часа, для уточнения факта прибытия пациента на прием (подтверждения записи). Если пациент не отвечает на телефонный звонок, ему отправляется сообщение на телефонный номер о необходимости перезвонить в клинику для подтверждения записи, в случае отсутствия обратной связи от пациента, Клиника оставляет за собой право перенести (отменить) назначенный приём, в дальнейшем согласовав дату и время с Пациентом.

2.8. При невозможности прибыть в Клинику на прием в согласованное время пациент **обязан предупредить об этом за 24 часа** до назначенного времени любым из указанных ниже способом:

- по телефонам: 8-919-210-03-03, 8 (47148) 3-90-70;
- путем направления сообщения на электронную почту: zybastik46@yandex.ru

2.9. На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание и задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента. При опоздании пациента более чем на 10 минут, в случае если длительность приема рассчитана на 30 минут; при опоздании пациента более чем на 15 минут, в случае если длительность приема рассчитана на 40-50 минут и более, Исполнитель оставляет за собой право на перенос или отмену записи Пациента на прием, если нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов, согласовав с пациентом новую дату и время. В данной ситуации Пациент несет персональную ответственность за возникновение осложнений, связанных с не предоставлением ему услуги в назначенный срок.

2.10. Если Пациент неоднократно (более 2 раз) опаздывает на прием, не является на прием без предупреждения за 24 часа до времени приема, Исполнитель вправе устанавливать для Пациента ограничения по времени приема или установить прием по предварительной оплате.

2.11. Исполнитель оставляет за собой право изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом, а также право внеочередного приема Пациента с симптомами острого заболевания.

2.12. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств (сложные манипуляции, тяжелое состояние предыдущего пациента и т.п.) возможно ожидание Пациентом приема врача-специалиста от назначенного ему времени.

2.13. В случае возникновения непредвиденных обстоятельств, таких как поломка оборудования, болезнь Исполнителя, оказывающего услугу, плановое отключение электроэнергии и т.п., Исполнитель извещает об этом Пациента лично, либо посредством телефонной связи, электронной почты и срок оказания услуг переносится Исполнителем на другую дату, по согласованию с Пациентом. Если Пациент не указал контактный номер телефона, либо не отвечает на звонок из Клиники на указанный им ранее номер, в случае отсутствия (не указания Пациентом) адреса электронной почты, Исполнитель не несет ответственности за не уведомление о переносе сроков предоставления медицинских услуг и связанных с этим последствий.

2.14. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью при наличии такой возможности у врача.

2.15. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.

2.16. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

2.17. Информацию о режиме работы Клиники, об оказываемых услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. можно уточнить непосредственно у администратора при личном посещении Клиники, по телефону 8-919-210-03-03, либо на официальном сайте: <https://zubastik46.ru>.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ (ПАЦИЕНТОВ)

3.1. Потребитель услуг (пациент) имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- оказание медицинской услуги в установленный срок;

- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, в соответствии с лицензией Клиники;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, к директору Клиники, к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;

3.2. Потребитель услуг (пациент) обязан:

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия, в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства обратиться к сотрудникам Клиники за разъяснениями;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- посещать медицинские кабинеты Клиники в соответствии с установленным графиком их работы;
- при посещении медицинских кабинетов надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- соблюдать режим работы Клиники, правила поведения в общественных местах, требования пожарной безопасности, санитарно-противоэпидемический режим;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- оплатить Клинике стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту по факту обращения.

3.3. Посетителям Медицинской организации, потребителям услуг (пациентам) запрещается:

- проносить в Клинику огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, врачебных кабинетах и других помещениях;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;
- грубить персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, либо выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;
- использовать к персоналу Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике ненормативную лексику;
- создавать конфликтную ситуацию с медицинским персоналом/ персоналом Клиники;
- оставлять детей в возрасте до 14 лет без присмотра в помещениях Клиники;
- выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- размещать в помещениях Клиники объявления рекламного характера и иные без разрешения администрации Клиники;
- производить фото, видеосъемку на территории Клиники и аудиозаписи разговоров с сотрудниками и другими пациентами без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники в верхней одежде, грязной обуви;
- запрещается доступ в помещения Клиники лицам с запахом алкоголя, с неадекватным и агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ И ДРУГИХ РАБОТНИКОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1. Медицинские работники и другие сотрудники, должностные лица Медицинской организации осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

4.2. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации после консультации или по выбору пациента с согласия врача или при записи на прием администратором клиники. Лечащий врач организует своевременное и квалифицированное обследование и лечение пациента, предоставляет информацию о состоянии его здоровья, в необходимых случаях направляет на консультации к врачам-специалистам, приглашает для консультаций врачей-специалистов, при необходимости созывает консилиум врачей. Лечащий врач устанавливает диагноз, который является основанным на обследовании пациента и составленным с использованием медицинских терминов медицинским заключением о заболевании (состоянии) пациента. Диагноз, как правило, включает в себя сведения об основном заболевании или о состоянии, сопутствующих заболеваниях или состояниях, а также об осложнениях, вызванных основным заболеванием и сопутствующим заболеванием.

4.3. Лечащий врач по согласованию с руководителем медицинской организации может отказаться от наблюдения за потребителем услуг (пациентом) и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни потребителя (пациента) в следующих случаях:

- а) несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача;
- б) грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам медицинской организации, другим посетителям и пациентам медицинской организации и других ситуаций указанных в п. 3.3. Правил;
- в) неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины.

4.4. В случае требования пациента о замене лечащего врача руководитель медицинской организации должен содействовать выбору пациентом другого врача в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти. Обязательным условием для замены лечащего врача является согласие специалиста, к которому пациент желает прикрепиться, и письменное заявление, адресованное руководителю медицинского учреждения. Руководитель медицинской организации обеспечивает пациенту замену лечащего врача (при наличии такого специалиста).

5. ПОРЯДОК ОЗНАКОМЛЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ С МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИЕЙ

5.1. Выдача медицинских документов и их копий производится в соответствии с Приказом Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации».

5.2. Выдача медицинских документов и их копий осуществляется при обращении пациента (законного представителя) в регистратуру Клиники в соответствии с Порядком, утвержденным Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 789н.

Письменное заявление должно содержать:

- Ф.И.О. пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- адрес места жительства пациента;
- почтовый адрес (для направления письменных ответов и уведомлений), номер телефона, адрес электронной почты;
- наименование медицинских документов (их копий или выписок), которые пациент намерен получить и период, за который он намерен их получить;
- сведения о способе получения медицинских документов: на бумажном носителе - лично или почтой;
- дату подачи запроса.

5.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

5.4. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации запроса в медицинской организации не должен превышать сроков, установленных требованиями Федерального Закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", и составляет 30 дней.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ КЛИНИКОЙ И ПАЦИЕНТАМИ

6.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральными законами от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

6.3. Пациент (законный представитель) может обратиться в Клинику с претензией (жалобой), которая подается в письменном виде через регистратуру (под расписку администратору) или путем направления почтовым отправлением. Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить номер контактного телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

6.4. Претензия (жалоба) рассматривается руководителем медицинской организации в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента (законного представителя) может быть вручен ему лично в согласованное время.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

7.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Поликлиники, потребителям услуг (пациентам) и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Поликлиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Медицинской организации, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Нарушения Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг могут стать основанием для расторжения Договора оказания платных медицинских услуг с потребителем услуг (пациентом).

7.3. Пациент несёт ответственность за несоблюдение назначенного режима лечения, т.к. это влечет снижение качества оказания медицинской помощи и может негативно сказаться на здоровье пациента в будущем.