

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ООО «Женева»



Н.А Пименова

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для потребителей услуг
общества с ограниченной ответственностью «Женева»

2022г.

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка (далее - Правила) – это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством поведение пациентов и посетителей в Обществе с ограниченной ответственностью «Женева» (далее – Организация).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Закона №323-ФЗ от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (далее Закон 323-ФЗ), Закона №326-ФЗ от 29.11.2010г. «Об обязательном медицинском страховании в РФ», Правил Обязательного медицинского страхования, утвержденных Приказом МЗ РФ №108 от 28.02.2019г. (далее - Правила ОМС), Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами РФ и локальными актами Организации.

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

1.4. Настоящие Правила включают:

- ☐ права и обязанности пациента;
- график работы Организации;
- меры безопасности в Организации;
- информацию о возможности получения бесплатной стоматологической помощи в рамках Территориальной программы государственных гарантий обязательного медицинского страхования;
- информацию о платных медицинских услугах;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией;
- ответственность за причинение вреда Организацией.

1.5. Безопасность стоматологической услуги и ее высокое качество, постоянная забота о пациенте, привлечение новых пациентов — стратегическая цель и основная задача Организации. Достижение поставленной цели возможно не только при соблюдении прав и обязанностей медицинской организации и ее работников, но и установление определенных взаимоотношений и выполнения правил поведения пациентами.

1.6. Администрация Организации строго придерживается приоритета интересов пациента при оказании стоматологической помощи и реализуется путем:

- соблюдения этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинских работников и иных работников медицинской организации;
- оказания медицинской помощи пациенту с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций пациента;

- оказания медицинской помощи пациенту с учетом рационального использования его времени;
 - установления требований к проектированию, размещению, обустройству Организации с учетом соблюдения санитарно-гигиенических норм и обеспечения комфортных условий пребывания пациентов в Организации;
- 1.7. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде и сайте Организации.
- 1.8. В целях обеспечения безопасности пациентов в помещениях Организации ведется видеонаблюдение.

2. Права и обязанности пациента

2.1. Пациент имеет право на:

- выбор лечащего врача, с его согласия и выбор медицинской организации;
- получение информации о своих правах и обязанностях;
- получение платных медицинских услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования или за счет работодателя;
- получение медицинской помощи в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы, в соответствии с Территориальной программой государственных гарантий Свердловской области в учреждениях, участвующих в реализации ОМС,
- профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение информации 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;
- на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копии медицинских документов, выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные Минздравом РФ
- получение информации о ФИО, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- защиту персональных данных;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и

иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, составляющих врачебную тайну;

- предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;
- отказ от медицинского вмешательства;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Организации;
- получение медицинской помощи в зависимости от состояния в экстренной форме безотлагательно и бесплатно при состоянии, угрожающем жизни;
- непосредственное ознакомление с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья в соответствии с порядком, установленном Минздравом РФ.
- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского обслуживающего персонала;

2.2. Пациент обязан:

2.2.1. При нахождении в стоматологической клинике:

- соблюдать санитарно-эпидемиологический режим Организации;
- при посещении организации надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь;
- уважительно относиться к медицинскому и прочему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- бережно относиться к имуществу Организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Организации;
- соблюдать требования Ф3 от 23 февраля 2013г. N15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", а также требования пожарной безопасности;

2.2.2. В целях обеспечения качества и эффективности стоматологической услуги:

- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности;
- своевременно (за 15 минут) являться на прием к врачу и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине (не позднее, чем за 12 часов);
 - сообщать врачу всю информацию об общем состоянии здоровья, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
 - информировать лечащего врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, либо отказ от медицинского вмешательства;

- при выявлении любого дефекта в пределах гарантийного срока немедленно обратиться к врачу-исполнителю или в администрацию для выявления причины и своевременного ее устранения;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача;
- заботиться о состоянии своего здоровья и 2 раза в год проходить профилактический осмотр врача-стоматолога.

2.2.3. Для правильного выбора стоматологической услуги:

- ознакомиться с представленной организацией информацией (на стенде, у лечащего врача, на сайте Организации), о режиме работы, о видах и объеме медицинской помощи.

3. График работы клиники и ее должностных лиц

3.1. График работы Организации и ее должностных лиц устанавливается администрацией Организации с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

3.2. 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, а также рабочее время должностных лиц.

3.3. Прием пациентов населения главным врачом Организации осуществляется по предварительной записи в часы работы клиники.

3.4. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде при входе в клинику, у регистратуры, по телефону или официальном сайте Организации (www.geneva-st.ru).

4. Меры безопасности в Организации

4.1. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Организации, пациентов и посетителей в помещениях клиники запрещается:

- проносить в помещения Организации 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 помещения Организации крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Организации без разрешения администрации;
- курить в помещениях Организации;
- оставлять малолетних детей без присмотра;

- выносить из Организации документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационного стенда;
- портить мебель и предметы инвентаря;
- пользоваться сотовыми телефонами в кабинете врача;
- размещать в помещениях Организации объявления без разрешения администрации;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации;
- проходить в помещения Организации в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением.

5. Особенности порядка получения бесплатной стоматологической помощи

Пациенты, застрахованные в системе ОМС имеют право на:

- бесплатное оказание медицинской помощи при наступлении страхового случая в объеме и на условиях, установленных Территориальной Программой обязательного медицинского страхования в Свердловской области, в учреждениях здравоохранения Свердловской области и частной формы собственности по заключенным договорам со страховыми медицинскими организациями.

6. Платные услуги

- 6.1. Платные медицинские услуги оказываются гражданам, желающим получить услугу на иных условиях, чем предусмотрено Территориальной Программой государственных гарантий ОМС в Свердловской области.
- 6.2. Без согласия потребителя (пациента) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.
- 6.3. Перед оказанием платных медицинских услуг лечащий врач знакомит пациента с условиями и прейскурантом цен.
- 6.4. Платная медицинская услуга предоставляется пациенту после подписания им Договора об оказании платных медицинских услуг.
- 6.6. Расчеты с пациентами за оказание платных медицинских услуг осуществляется с применением контрольно-кассовых аппаратов с выдачей кассового чека.
- 6.7. Оплата любых услуг без оформления в кассе Организации категорически запрещена.

7 Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией.

- 7.1. Все возникающие споры между пациентом и Организацией рассматриваются должностными лицами Организации в соответствии с требованиями ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Организации лично или обратиться в Организацию в письменном виде.

7.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.5. Письменное обращение, поступившее в Организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном законом.

8. Ответственность

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

8.2. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях Организации, неисполнение законных требований работников Организации, причинение морального вреда работникам, причинение вреда деловой репутации Организации, а также материального ущерба ее имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.3. В случае причинения ущерба имуществу Организации пациент, посетитель обязан возместить причиненный ущерб в соответствии с нормами, установленными действующим гражданским законодательством.