



Утверждаю
Генеральный директор
ООО Стоматологический Центр «Жемчуг»
А.К. Цветков
«01» февраля 2025 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ В ООО «ЖЕМЧУГ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей медицинских услуг являются организационно-правовым документом для пациентов, разработаны в соответствии с федеральным законом №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О защите прав потребителей", иными нормативными актами (далее – Правила) ООО «Жемчуг» – это регламент, определяющий порядок обращения потребителя медицинских услуг в ООО «Жемчуг», его права и обязанности, правила поведения в ООО «Жемчуг», осуществление выдачи справок, выписок из медицинской документации и распространяющий свое действие на всех лиц, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Жемчуг», разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в Учреждении;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Учреждением и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.3. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов и их представителей, проходящих обследование и лечение в ООО «Жемчуг».

1.4. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.5. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. В ООО «Жемчуг» оказывается амбулаторная медицинская помощь.

2.3. В случае обращения пациентов в ООО «Жемчуг», в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий, ООО «Жемчуг» передает сведения в территориальные органы МВД России по месту нахождения медицинской организации.

- 2.4. В случае обращения в ООО «Жемчуг» пациента с карантинным инфекционным заболеванием и установления первичного диагноза инфекционного заболевания или подозрения на заболевание, подается экстренное извещение об инфекционном заболевании в Центр гигиены и эпидемиологии.
- 2.5. При необходимости получения медицинской помощи пациент обращается в регистратуру ООО «Жемчуг», обеспечивающую регистрацию пациентов на прием к врачу. Режим работы ООО «Жемчуг» - с понедельника по субботу с 8.30 до 19.30 часов (перерыв с 13.30 до 14.30).
- 2.6. Прием пациентов врачами ООО «Жемчуг» проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.7. Организация предварительной записи пациентов на прием к врачам осуществляется при их непосредственном обращении в регистратуру или по телефонам + 7 (900) 573-50-50, 8 (484) 392-50-50, +7 (800) 200-57-15, а также через сайт ООО «Жемчуг» в сети «Интернет» www.gemchug.ru.
- 2.8. При входе в ООО «Жемчуг» пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.9. В холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация ООО «Жемчуг» ответственности не несет.
- 2.10. При обращении пациента в ООО «Жемчуг» заводится медицинская карта стоматологического больного, для оформления которой пациент предъявляет паспорт, для застрахованных пациентов – паспорт и полис ДМС, сообщает адрес места жительства и контактный телефон. ООО «Жемчуг» обеспечивает сохранность персональных данных пациента.
- 2.11. Администратор записывает пациента на прием к врачу с учетом графика его работы и желания пациента.
- 2.12. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.
- 2.13. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить ООО «Жемчуг» по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.14. В кабинет врача пациент входит по приглашению врача или ассистента. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и при ее получении пациент имеет право на:
- 3.1.1. Уважительное и гуманное отношение со стороны работников Учреждения и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 3.1.2. Получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 3.1.3. Обследование и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 3.1.4. Облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- 3.1.5. Перевод к другому лечащему врачу;
- 3.1.6. Добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- 3.1.7. Отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 3.1.8. Обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Жемчуг»;

3.1.9. Сохранение работниками ООО «Жемчуг» 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 законодательными актами;

3.1.10. Получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

3.2.1. Перед началом лечения пациент обязан подписать информированное согласие, предварительно изучив его текст, задав все вопросы лечащему врачу.

3.2.2. Принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

3.2.3. Своевременно обращаться за медицинской помощью;

3.2.4. Уважительно относиться к медицинским работникам, другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, а также уважать права других пациентов;

3.2.5. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; пациент должен знать, что сознательное искажение информации о своем здоровье может отразиться на правильности выставляемого диагноза, назначаемого лечения и повлиять на прогноз лечения.

3.2.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию работнику регистратуры или медицинской сестре.

3.2.7. Пациент должен приходить на прием к врачу-стоматологу в назначенное время. В случае опоздания Пациента на прием к врачу-стоматологу ООО «Жемчуг» оставляет за собой право отменить прием.

3.2.8. Своевременно и точно выполнять медицинские предписания и рекомендации лечащего врача;

3.2.9. Сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

3.2.10. Не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

4. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ИХ ЗАКОННЫХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ В ООО «ЖЕМЧУГ»

4.1. Категорически запрещается:

- курить, употреблять спиртные напитки на территории ООО «Жемчуг», а также находиться в нетрезвом виде, состоянии наркотического или токсического опьянения;

- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми;

- грубить персоналу ООО «Жемчуг»/иным лицам, находящимся в ООО «Жемчуг» или выяснять отношения с ними в присутствии других лиц;

- пациентам/их представителям недопустимо производить фото- и видеосъемку сотрудников/других пациентов/их представителей в ООО «Жемчуг» без их согласия и согласия Администрации.

- приносить на территорию ООО «Жемчуг» легковоспламеняющиеся, взрывоопасные, отравляющие, токсичные, ядовитые вещества, оружие, колющие, режущие и легко бьющиеся предметы, а также животных.

- передвигаться в помещениях ООО «Жемчуг» на роликовых коньках, скейтбордах, самокатах, велосипедах.

- оставлять детские коляски, самокаты, велосипеды, ролики и др. в холле ООО «Жемчуг».

4.2 Нахождение сопровождающих, кроме законных представителей пациента, лиц в кабинете врача допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

4.3. В помещениях ООО «Жемчуг» необходимо соблюдать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в контейнеры для мусора, использованные бахилы помещаются в специальный контейнер, находящуюся при выходе из ООО «Жемчуг». Бросать мусор и бахилы на пол категорически запрещено!

4.4. Во время повышенной заболеваемости ОРВИ рекомендуется использовать индивидуальные средства защиты – маски.

4.5. Пациент обязан бережно относиться к имуществу ООО «Жемчуг»;

4.6. Пациент обязан соблюдать настоящие правила, правила техники безопасности и правила пожарной безопасности.

4.7. В случае несоблюдения изложенных правил поведения персонал ООО «Жемчуг» имеет право удалить пациента из ООО «Жемчуг».

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ МЕЖДУ ООО «ЖЕМЧУГ» И ПАЦИЕНТОМ

5.1. В случае возникновения споров (жалоб) пациент/его законный представитель может обратиться устно или письменно к генеральному директору, главному врачу. Письменное обращение может быть изложено в заявлении, книге отзывов и предложений или направлено на сайт ООО «Жемчуг» в электронном виде.

5.2. Обращение пациента рассматривается в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 21.04.2006 г. и законом РФ «О защите прав потребителей» с момента её получения ООО «Жемчуг». Ответ на обращение в письменном виде направляется пациенту по почте по указанному им адресу, может быть вручен ему лично в согласованное время.

6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

6.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами ООО «Жемчуг». 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.

6.2. В отношении несовершеннолетних до 15 лет и лиц, признанных в установленном законном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю.

6.3. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

7. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ РЕЗУЛЬТАТОВ ЛАБОРАТОРНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

7.1. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

7.2. По просьбе пациента ему может быть выдана справка о болезни, выписка из медицинской карты, заверенная копия медицинской карты.

8. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

8.1. Оказание платных услуг населению осуществляется в соответствии с установленным режимом работы ООО «Жемчуг».

8.2. Платные услуги оказываются в соответствии с заключенными с гражданами или организациями договорами на оказание платных услуг в письменной форме. В договоре с гражданами регламентируются условия и сроки оказания услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон, а также иные существенные условия.

8.3. Перед заключением договора пациент должен ознакомиться с Территориальной программой государственных гарантий оказания медицинской помощи (на сайте, в регистратуре), перечнем платных медицинских услуг, настоящими правилами внутреннего распорядка для потребителей услуг.

8.4. При заключении договора по требованию потребителя ООО «Жемчуг» предоставляет в доступной форме информацию о платных медицинских услугах, содержащую следующие сведения:

- порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;
- информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);
- информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;
- другие сведения, относящиеся к предмету договора.

8.5. Пациенты, пользующиеся платными медицинскими услугами, обязаны выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение Исполнителю необходимых для него сведений, а также установленные в ООО «Жемчуг» правила внутреннего распорядка для потребителей услуг.

8.6. ООО «Жемчуг» предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах, показаниях (противопоказаниях) к применению, сведения о медицинских изделиях;

8.7. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

8.8. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых соответствует условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве — требованиям, предъявляемым законодательством Российской Федерации к услугам соответствующего вида.

8.9. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

8.11. В соответствии с законодательством Российской Федерации ООО «Жемчуг» несет ответственность перед потребителем за неисполнение или ненадлежащее исполнение

условий договора, несоблюдение требований, предъявляемых к методам диагностики, профилактики и лечения, разрешенным на территории Российской Федерации, а также в случае причинения вреда здоровью и жизни потребителя;

8.12. Потребители, пользующиеся платными услугами, вправе предъявлять требования о возмещении убытков, причиненных неисполнением или ненадлежащим исполнением условий договора, возмещении ущерба в случае причинения вреда здоровью и жизни, а также о компенсации причиненного морального вреда в соответствии с законодательством Российской Федерации;

8.13. При несоблюдении ООО «Жемчуг» обязательств по срокам исполнения услуг потребитель вправе назначить новый срок оказания услуги, потребовать исполнения услуги другим специалистом, расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков.

8.14. В случае невозможности исполнения услуг, возникшей по вине потребителя, услуги подлежат оплате в объеме фактически понесённых расходов;

8.15. Претензии и споры, возникшие между потребителем и ООО «Жемчуг» разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.