

УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Центральная
стоматология»
_____ Е.А. Беззубова
«01» апреля 2024 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «ЦЕНТРАЛЬНАЯ СТОМАТОЛОГИЯ» (ООО «ЦС»)

1. Общие положения

- 1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей", Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 г. № 736 " Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами (далее - Правила), Общества с ограниченной ответственностью «Центральная стоматология» (далее ООО «ЦС») — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в ООО «ЦС», права и обязанности Пациента, правила поведения в ООО «ЦС» и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской (стоматологической) помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЦС», разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, на возмездной основе.

- 1.2. Внутренний распорядок ООО «ЦС» для Пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом ООО «ЦС», обеспечивающий получение Пациентом медицинской (стоматологической) помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в ООО «ЦС».
- 1.3. Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «ЦС», разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.
- 1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения Пациентов
 - прием Пациента
 - права и обязанности Пациента
 - порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента
 - порядок разрешения споров

- порядок выдачи выписок из медицинской документации, справки в налоговую инспекцию Пациенту
- порядок оплаты услуг
- график работы
- что запрещено на территории ООО «ЦС»

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле в холле ООО «ЦС» в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальной странице клиники в сети интернет: www.центральная-стоматология.рус

2. Порядок обращения Пациентов

- 2.1. ООО «ЦС» является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 01.08.2011 года № ЛО-63-01-001263 (выданной Министерством Здравоохранения Самарской области). ООО «ЦС» является коммерческой медицинской организацией, в которой оказываются платные медицинские услуги. 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 (112 при помощи мобильного телефона).
- 2.2. Прием Пациентов на консультацию и на лечение осуществляется в порядке предварительной записи. Запись на прием осуществляется через администраторов при личном обращении непосредственно в ООО «ЦС», по телефону для записи: 8(8482) 500-111/ +7(962)614-07-74 согласно графику работы специалистов, через социальные сети, официальный сайт ООО «ЦС».
- 2.3. Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество и номер телефона.
- 2.4. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
- 2.5. При первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта (форма №043/у), в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес фактического проживания, адрес по данным регистрации (прописки) на основании документов, удостоверяющих личность паспортные данные (серия, номер паспорта), контактные телефоны (сотовый, рабочий, домашний), место работы, должность. Медицинская карта является собственностью ООО «ЦС» и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из ООО «ЦС».
- 2.6. Опозданием на прием специалистов считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, прием отменяется, предлагается другое время для записи.

- 2.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом.
- 2.8. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем ООО «ЦС», пациент может получить у администраторов в устной форме.
- 2.9. При первичном обращении Пациента в ООО «ЦС» с Пациентом заключается договор на оказание платных стоматологических услуг, подписываются:
- уведомление о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинского учреждения (до заключения договора на оказание платных стоматологических услуг),
 - информированное добровольное согласие на комплекс обследований,
 - согласие на обработку специальных категорий персональных данных (данных о здоровье),
 - анкета о состоянии здоровья. Анкета заполняется Пациентом или врачом со слов Пациента и предназначена для подбора лечения с учетом общего состояния здоровья Пациента. Анкета здоровья обновляется каждый год. В случае изменения состояния здоровья Пациент обязан информировать врача для предупреждения возможных осложнений во время лечения. Диагноз и все последующие разделы заполняются лечащим врачом соответствующего профиля и специализации,
 - согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента (законного представителя Пациента). 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».
- 2.10. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное добровольное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в ООО «ЦС». Без подписания данных документов ООО «ЦС» вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

3. Прием Пациента

- 3.1. Пациент в ООО «ЦС» на консультацию, первичный прием приходит за 15 минут до начала приема с целью первоначального заполнения документов.
- 3.2. При входе в клинику необходимо надеть сменную одноразовую обувь – бахилы, верхнюю одежду оставить в гардеробном шкафу.
- 3.3. Пациент заходит в кабинет только по приглашению персонала клиники. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.
- 3.4. Во время первичного осмотра врач:
- ✓ проведет диагностику состояния полости рта, при необходимости назначит дополнительные методы диагностики. Результаты осмотра фиксируются в медицинской карте;
 - ✓ предложит Вам возможные варианты, методы лечения;
 - ✓ предоставит необходимую информацию по обеспечению надлежащего

использования результата оказанной услуги, уходу за полостью рта. (Пациент выражает своё согласие, подписав лист информированного добровольного согласия);

- ✓ проинформирует Пациента, что невыполнение указаний врача и иные обстоятельства, зависящие от пациента, такие как: несоблюдение гигиены, правил эксплуатации, несвоевременное посещение, утаивание о себе необходимых данных для лечения, отказ от необходимого эндодонтического и хирургического лечения, настаивание пациента на выборе заведомого неверного метода исполнения услуги, могут снизить качество проводимого лечения.

Консультация позволяет врачу наиболее эффективно использовать время, отводимое на лечение, и предварительно подготовиться к нему.

Необходимым условием для начала лечения является информированное добровольное согласие пациента на медицинское вмешательство. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом.

Медицинская карта и рентгеновские снимки, сделанные в клинике, являются её собственностью и хранятся в регистратуре клиники в течение 5 лет после последнего обращения пациента и затем сдается в архив.

В случае необходимости пациент может быть направлен в другую медицинскую организацию для проведения специальных исследований, например, для получения ортопантограммы, компьютерной томограммы, лабораторных исследований и т.д. В этом случае ООО «ЦС» выписывает соответствующее направление и/или медицинское заключение.

3.5. ООО «ЦС» может отказать в оказании услуг Пациенту:

- при неисполнении Пациентом предписаний, рекомендаций, назначений лечащего врача;
- 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.

3.6. Пациенты настоящими правилами предупреждены, что в целях безопасности в помещениях ООО «ЦС» ведется видеонаблюдение.

3.7. Прием по острой боли или другим экстренным ситуациям ведется по мере высвобождения времени у соответствующего врача. Оказание неотложной помощи не планируется заранее, поэтому ООО «ЦС» приносит свои извинения за необходимость ожидания приема. Специалисты ООО «ЦС» постараются помочь в течение минимального промежутка времени.

4. Права и обязанности Пациента

4.1. 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»

4.2. При обращении за медицинской (стоматологической) помощью и ее получении Пациент имеет право:

- 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,
- все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных ст. 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»,
- вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации,
- 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,
- 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,
- вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. ООО «ЦС» 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,
- 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.

4.3. Пациент обязан:

- сообщить медицинскому персоналу персональную информацию, связанную с состоянием здоровья, перенесенными и имеющимися заболеваниями (в том числе СПИД, гепатит, венерические заболевания, туберкулез, инфекционные заболевания, бронхиальная астма, аллергические реакции, заболевания сердечно-сосудистой системы, случаи переливания донорской крови и (или) ее компонентов, контакт с

инфекционными больными, принимаемые ранее и в настоящее время лекарственные средства, в том числе в форме инъекций), необходимую для достижения положительного результата при оказании предоставления платных медицинских услуг, предусмотренных настоящим договором,

- незамедлительно сообщать ООО «ЦС» об осложнениях, возникших в процессе оказания платной медицинской услуги, предусмотренной Договором,
- произвести оплату стоимости медицинских услуг в сроки и на условиях, указанных в Договоре, включая дополнительные стоматологические услуги, вызванные двусторонне согласованным изменением плана лечения, в срок и в размере, установленные Договором,
- в ходе и после проведения лечения следовать рекомендациям и указаниям лечащего врача для достижения и сохранения результатов оказания стоматологических услуг. Сообщать лечащему врачу обо всех изменениях в состоянии своего здоровья на очередном приеме,
- являться на консультации, назначенные процедуры и профилактические осмотры вовремя. При невозможности явиться на консультацию, процедуру или осмотр предупредить Исполнителя не позднее, чем за одни сутки до начала оказания услуги,
- проводить начатое лечение только у ООО «ЦС», не обращаясь параллельно в другие клиники. В противном случае претензии по поводу лечения не будут иметь основания,
- в случае возникновения в течение гарантийного срока любых дефектов пломб и зубных протезов, болевых ощущений или осложнений, немедленно обратиться к Исполнителю, не прибегая к помощи других лечебных учреждений,
- соблюдать режим работы ООО «ЦС»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «ЦС», 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);
- 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:
 - ✓ уведомление о последствиях несоблюдения указаний (рекомендаций) медицинского учреждения (до заключения договора на оказание платных стоматологических услуг),
 - ✓ информированное добровольное согласие на комплекс обследований,
 - ✓ согласие на обработку специальных категорий персональных данных (данных о здоровье),
 - ✓ заполнить анкету о состоянии 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 ООО «ЦС»;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения ООО «ЦС», соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

Более подробно права и обязанности ООО «ЦС» и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

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

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам ООО «ЦС»;
- 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.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

- 5.1. 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.
- 5.2. 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.
- 5.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об

этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

6. Порядок разрешения споров

- 6.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «ЦС» (директору, главному врачу) лично в часы приема или обратится в письменной форме.
- 6.2. 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.
- 6.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией ООО «ЦС».
- 6.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 6.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию ООО «ЦС», направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации, справки в налоговую инспекцию Пациенту

- 7.1. 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.
- 7.2. Копия или выписка выдаются по письменному заявлению Пациента (законного представителя) не позже 30 календарных дней со дня регистрации в ООО «ЦС» (ФЗ 59 от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»). При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.
- 7.3. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация ООО «ЦС». Справка выдается не позднее 10-ти календарных дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

8. Порядок оплаты услуг

- 8.1. Общая стоимость медицинских услуг, предоставляемых Пациенту, определяется исходя из Плана лечения путем суммирования стоимости каждой отдельной услуги, указанной в прейскуранте стоимости услуг, утвержденного директором ООО «ЦС».

Общая стоимость медицинских услуг, указываемая в Плане лечения, является приблизительной и может изменяться по соглашению сторон в случае увеличения объема оказываемых услуг, сроков оказания и внесения коррективов в План лечения. Объем и стоимость лечения или зубопротезирования могут быть изменены по инициативе Исполнителя при возникновении обстоятельств, уточняющих предварительный диагноз, возникновение нового патологического процесса, что потребовало изменения первоначального плана лечения.

- 8.2. Пациент оплачивает оказанные услуги (или часть услуги) в кассу Исполнителя сразу после исполнения услуги или ее части, отраженной в прейскуранте и акте оказанных услуг.
- 8.3. При применении ортопедического лечения: Пациент вносит в кассу Исполнителя предоплату в размере 50 % от стоимости протезирования в день снятия слепка. Оставшуюся сумму Пациент обязан внести не позднее дня окончательной фиксации работы в полости рта Пациента.
- 8.4. При имплантологическом лечении: Пациент вносит в кассу исполнителя предоплату в размере 50 % не позднее, чем за 7 рабочих дней до согласованной даты проведения операции. Оставшуюся сумму в размере 50 % Пациент обязан внести в кассу не позднее согласованного дня проведения операции.
- 8.5. В случае отказа от лечения или зубопротезирования и предупреждения об этом Исполнителя не позднее, чем за сутки, предоплата возвращается Пациенту.
- 8.6. В случае отказа от лечения или зубопротезирования без предупреждения об этом Исполнителя в сроки, указанные в п. 8.5. настоящих Правил, предоплата удерживается в доход Исполнителя.
- 8.7. В случае прерывания лечения по медицинским показаниям со стороны Пациента Исполнитель возвращает оплаченную ранее по договору сумму за вычетом стоимости выполненных работ в течение 10 рабочих дней.
- 8.8. При задержке оплаты оказанных услуг на срок более 3-х рабочих дней без письменного согласования рассрочки с Исполнителем, Пациент выплачивает Исполнителю пеню в размере 0,1 % от суммы долга за каждый день просрочки. Уплата пени не освобождает Пациента от оплаты оказанных услуг в полном объеме.
- 8.9. Оплата стоматологических услуг производится в рублях. Цены и структура прейскуранта могут корректироваться.

9. График работы

- 9.1. График работы ООО «ЦС» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка ООО «ЦС» с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 9.2. График работы ООО «ЦС»: с понедельника по субботу 08-00 до 21-00, воскресенье - выходной. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.
- 9.3. Режим работы ООО «ЦС» утверждается директором.

10. На территории ООО «ЦС» запрещено

На территории ООО «ЦС» запрещено:

- находиться в служебных помещениях ООО «ЦС» без разрешения;
- изымать медицинские карты, какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов;
- посещать ООО «ЦС» с домашними животными;
- находиться в служебных помещениях ООО «ЦС» без разрешения;
- курить в помещениях ООО «ЦС» и на территории;
- помещать на территории ООО «ЦС» объявления без разрешения администрации;
- приносить в ООО «ЦС» и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные предметы и средства, наличие которых у пациента, его законного представителя или посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- заходить в здание и служебные помещения ООО «ЦС» лицам с агрессивным поведением, в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники ЧОП, правоохранительных органов;
- аудио/видеосъемка без разрешения администрации ООО «ЦС»