Приложение № 1
к Приказу № 012 от « 02 » марта 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Мята»

_____ Удовиченко А.В.

« 02 » марта 2023 г.

Правила внутреннего распорядка ООО «Мята»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Мята» (далее по тексту – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим порядок оказания Пациенту медицинской помощи в ООО «Мята» (далее по тексту – Клиника), правила поведения пациентов, их представителей и других посетителей в Клинике. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями директора Клиники.

1.2. Настоящие Правила обязательны для работников Клиники, всех пациентов, их представителей и других посетителей, обратившихся в Клинику. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами. 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.

1.3. Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (или в информационных папках для пациентов в регистратуре), а также на сайте Клиники в сети Интернет.

2. График работы и медицинские услуги

2.1. Клиника оказывает платные стоматологические медицинские услуги в месте осуществления деятельности по адресу: 249034, Калужская область, г. Обнинск, пр-т Ленина, д. 219, помещение 10.

2.2. Клиника оказывает услуги взрослому населению в амбулаторных условиях, исходя из перечня услуг, составляющих ее медицинскую деятельность в соответствии с лицензией:

- первичная доврачебная медико-санитарная помощь по: сестринскому делу, рентгенологии, стоматологии, стоматологии профилактической, стоматологии ортопедической;
- первичная специализированная медико-санитарная помощь по: стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической, рентгенологии.

2.3. Перечень и стоимость услуг Клиники указаны в Прейскуранте на медицинские услуги ООО «Мята», действующем на момент оказания услуг.

2.4. Услуги по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни пациента оказываются Клиникой незамедлительно и бесплатно.

2.5. Клиника не участвует в реализации Программ обязательного медицинского страхования (ОМС) и добровольного медицинского страхования (ДМС), следовательно, не осуществляет деятельность в сфере ОМС и ДМС.

2.6. Клиника не оказывает услуги по экспертизе временной нетрудоспособности и, следовательно, не выдает документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность (листов нетрудоспособности).

2.7. График работы Клиники: с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00, суббота и воскресенье – выходные дни. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом главного врача.

2.8. Прием врачей-специалистов осуществляется по скользящему графику, утвержденному главным врачом. Информация о сотрудниках, их квалификация и график работы размещена на Информационном стенде Клиники.

3. Порядок оказания медицинских услуг

3.1. Оказание медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи Пациента на прием или в порядке установленной очереди. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники по телефону: 8 (910) 522-41-32, либо лично при обращении в Клинику.

3.2. В день первичного приема в регистратуре оформляется необходимая первичная медицинская документация, заключается договор на оказание платных медицинских услуг, заводится амбулаторная карта Пациента. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.3. Заказчиком платных услуг может быть сам Пациент или иное лицо, представляющее интересы Пациента и оплачивающее медицинские услуги в пользу Пациента.

3.4. Необходимым условием обработки документации Пациента и ведения амбулаторной карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

3.5. Осмотр и лечение пациента, а также любые медицинские манипуляции начинаются после подписания Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Лечение Пациента, отказавшегося подписать данный документ в Клинике невозможно.

3.6. Медицинское вмешательство без согласия Пациента или его законного представителя допускается, 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.

3.7. Перед началом лечения Пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях. В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

3.8. Клиника может отказать Пациенту в оказании медицинских услуг в одностороннем порядке в случае:

- невозможности обеспечить безопасность услуги;
- возникновения медицинских противопоказаний для оказания услуги;
- невозможности оказать медицинскую услугу.

3.9. В случае опоздания Пациента на прием более чем на 20 минут Клиника имеет право отказать Пациенту в приеме при отсутствии организационных или технических возможностей.

3.10. Клиника обязана по требованию Пациента или иного лица, оплатившего услуги в его пользу, выдать Справку об оплате медицинских услуг для предоставления в налоговые органы РФ по форме, установленной приказом Министерства здравоохранения РФ и Министерства РФ по налогам и сборам от 25.06.2001 № 289/БГ-3-04/256 «О реализации постановления Правительства РФ от 19.03.2001 г. № 201 «Об утверждении перечней медицинских услуг и дорогостоящих видов лечения в медицинских учреждениях РФ, лекарственных средств, суммы оплаты которых за счет собственных средств налогоплательщика учитываются при определении суммы социального налогового вычета».

3.11. Амбулаторная карта стоматологического больного хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет с момента последнего обращения Пациента, затем она либо передается в архив Клиники, либо уничтожается в соответствии с законодательством РФ.

4. Права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи

4.1. Пациент имеет право:

4.1.1. В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" на:

- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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 своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

4.1.2. На охрану здоровья и медицинскую помощь.

4.1.3. На медицинскую помощь, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг.

4.1.4. На информацию о Клинике, об оказываемой медицинской услуге, о состоянии своего здоровья, о прогнозе развития заболевания, о методах оказания медицинской помощи, о рисках возможных осложнений.

4.1.5. На отказ от медицинского вмешательства. При отказе от медицинского вмешательства Пациенту или его законному представителю в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменном виде, подписывается Пациентом или его законным представителем, медицинским работником, и содержится в медицинской документации Пациента. 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.

4.1.6. На иные права в соответствии с законодательством РФ.

4.2. Пациент обязан:

4.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

4.2.2. Соблюдать режим работы Клиники.

4.2.3. Выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг.

4.2.4. Проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным.

4.2.5. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники.

4.2.6. Не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические средства, психотропные, токсические и новые потенциально опасные психоактивные вещества; не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения; не употреблять нецензурную лексику.

4.2.7. Соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях; соблюдать требования пожарной безопасности. Сообщить должностным лицам Клиники об обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности;

4.2.8. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (входить в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

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

4.2.10. Информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема.

4.3. Иные права и обязанности Клиники и Пациента в процессе оказания медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг и в Правилах оказания платных медицинских услуг в ООО «Мята».

5. Порядок разрешения конфликтов

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к главному врачу и иному уполномоченному лицу согласно графику и порядку организации личного приема граждан, размещенному на информационном стенде Клиники. Пациент имеет право обратиться лично либо посредством телефонного звонка по номерам, указанным в п. 3.1 настоящих Правил.

5.2. 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 письменной форме, что фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.

5.3. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ Пациенту предоставляется в течение 10 дней со дня получения обращения или в разумный срок (в течение 30 дней) в случае обращения гражданина, не являющегося потребителем медицинских услуг Клиники.

5.4. Ответ должен содержать аргументированную информацию о признании/не признании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензии с подписанием соглашения об урегулировании споров. Во втором случае за Клиникой также остается право предложить Пациенту какие-либо варианты удовлетворения его претензии.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.