

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ(ПАЦИЕНТОВ)

1. Общие положения

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Альфа-Стом» (далее по тексту — ООО «Альфа-Стом», клиника) является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские стоматологические услуги

1.2. Внутренний распорядок ООО «Альфа-Стом» — это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг(пациентов) при получении медицинской стоматологической помощи в клинике.

1.3. 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 клинике.

1.4. Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее по тексту — Правила) разработаны 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 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей". Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 №736н «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными государственными нормативными актами и актами ООО «Альфа-Стом».

Правила распространяют своё действие на потребителей услуг (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в ООО «Альфа-Стом».

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются для ознакомления в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 454021 г. Челябинск, ул. Бр. Кашириных, д. 122-а, н/п №6 и на официальном сайте ООО «Альфа-Стом» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": www.alfastom.ru

2. Порядок приёма потребителей услуг (пациентов)

2.1. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется по адресу нахождения клиники: 454021 г. Челябинск, ул. Бр. Кашириных, д. 122-а, н/п №6

2.2. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля, и наличии свободного интервала времени, необходимого для проведения приёма, приём потребителя услуг (пациента) может быть произведен в день обращения за медицинской помощью в клинику.

2.3. Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается ООО «Альфа-Стом» и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно.

2.4. Запись на приём производится согласно графику работы ООО «Альфа-Стом» и ее должностных лиц.

2.5. Плановая продолжительность приёма определяется должностными лицами клиники в каждом случае предварительной записи индивидуально для каждого потребителя услуг (пациента), в зависимости от вида медицинских услуг, которые предполагается оказать.

2.6. Запись на приём возможна на время, не позднее, чем за 1 час до завершения работы клиники, согласно графику работы, с учетом предполагаемой длительности приёма, необходимого для оказания планируемых медицинских стоматологических услуг.

2.7. Запись на приём осуществляется по телефонам для записи: 8(351)248-43-45, либо через дежурного администратора при личном посещении клиники. При записи на приём потребитель услуг (пациент) должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона (при наличии).

2.8. Прием потребителя услуг (пациента) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или иного, установленного законом документа). Однако при необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента), приём потребителя услуг (пациента) может быть осуществлён без предъявления документа, удостоверяющего личность.

2.9. Законному представителю потребителя услуг (пациента), необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной, установленный законом документ) и документ, удостоверяющий его права, как законного представителя потребителя услуг (пациента).

2.10. Потребителю услуг (пациенту) необходимо явиться на приём при первичном обращении за медицинской стоматологической помощью за 20 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью — за 10 минут до приёма. В течение этого времени у потребителя услуг (пациента) и, при наличии, законного представителя потребителя услуг (пациента), будет возможность ознакомиться с информацией для потребителей услуг (пациентов), размещенной на информационном стенде в помещении клиники, и оформить документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.

2.11. При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «Альфа-Стом» на потребителя услуг (пациента) заводится Медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о потребителе услуг (пациенте): фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, профессия, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.

2.12. При обращении за медицинской помощью в клинику с потребителем услуг (пациентом) и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем потребителя услуг (пациента) оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:

- Согласие на обработку персональных данных;
- Уведомление до заключения договора оказания платных медицинских услуг;
- Договор оказания платных медицинских услуг;
- Информированное добровольное согласие (или отказ) на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи;

- Информированное добровольное согласие на планируемое медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
- Заполняется Анкета пациента о состоянии здоровья;
- Оформляются иные требуемые документы.

2.13. Перед предоставлением в ООО «Альфа-Стом» платной медицинской услуги (проведением медицинского вмешательства) потребитель услуг (пациент), или, в установленных законом случаях, законный представитель потребителя услуг (пациента) должен дать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан").

2.14. Без оформления, подписания документов, указанных в пунктах 2.11., 2.12. и 2.13. настоящих Правил, ООО «Альфа-Стом» вправе не оказывать медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.15. Опозданием на приём в ООО «Альфа-Стом» считается явка потребителя услуг (пациента) на приём более, чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае ООО «Альфа-Стом» вправе не оказывать плановые медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.16. Информацию о графике работы, должностных лиц, специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан директором потребитель услуг (пациент) может получить на информационном стенде в помещении клиники, у администраторов в устной форме, по телефону 8(351)248-43-45, либо на официальном интернет-сайте: www.alfastom.ru

2.17. ООО «Альфа-Стом» может отказать в оказании платных медицинских услуг потребителю услуг (пациенту) в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.18. Посетители клиники и потребители услуг (пациенты) настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях ведется видеонаблюдение.

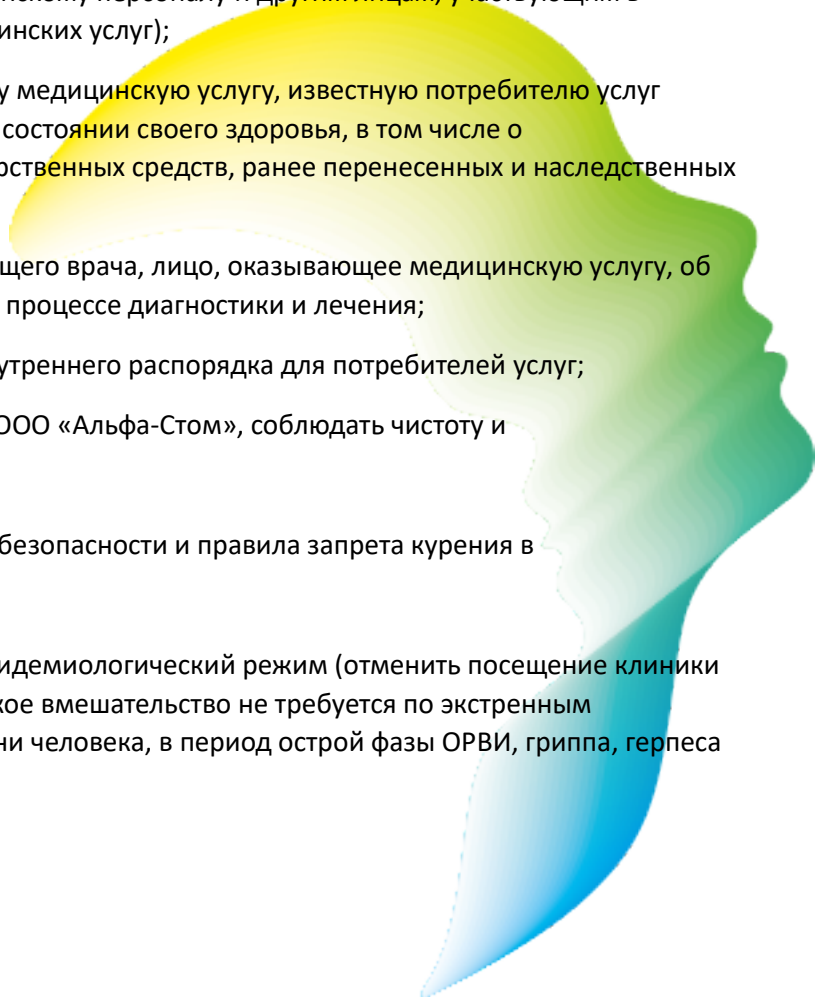
3. Права и обязанности потребителей услуг (пациентов):

3.1. Нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности потребителя услуг (пациента) при получении медицинской помощи (медицинских услуг), являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей".
- ФЗ № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",
- Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 №736н «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

3.2. Потребитель услуг (пациент) имеет право на:

- 3.2.1. выбор врача и выбор медицинской организации;
- 3.2.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3.2.3. получение консультаций врачей-специалистов;
- 3.2.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 3.2.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 3.2.6. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 3.2.7. отказ от медицинского вмешательства;
- 3.2.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 3.3. Потребитель услуг (пациент) обязан:
 - 3.3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;
 - 3.3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, потребители услуг (пациенты) обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
 - 3.3.3. Соблюдать режим лечения, выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала;
 - 3.3.4. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг);
 - 3.3.5. Представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную потребителю услуг (пациенту) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
 - 3.3.6. Немедленно информировать лечащего врача, лицо, оказывающее медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
 - 3.3.7. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;
 - 3.3.8. Бережно относиться к имуществу ООО «Альфа-Стом», соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;
 - 3.3.9. Соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных местах;
 - 3.3.10. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение клиники для планового лечения, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека, в период острой фазы ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний);



3.3.11. Перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

3.3.12. Соблюдать правила поведения в общественных местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом клиники своих обязанностей;

3.3.13. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям услуг (пациентам). Не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей услуг (пациентов) и работников клиники

3.4. Посетителям ООО «Альфа-Стом», потребителям услуг (пациентам) запрещается:

3.4.1. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.4.2. Находиться без соответствующего разрешения в служебных помещениях клиники;

3.4.3. Оставлять детей младшего возраста без взрослого сопровождающего;

3.4.4. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

3.4.5. Выносить из ООО «Альфа-Стом» имущество клиники и документы, полученные для ознакомления;

3.4.6. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов, иных мест хранения документации;

3.4.7. Размещать в помещении клиники объявления без разрешения администрации;

3.4.8. Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации ООО «Альфа-Стом»;

3.4.9. Выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей;

3.4.10. Посещать ООО «Альфа-Стом», приходить на приём в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, состоянии похмелья.

3.5. Дополнительно, права и обязанности ООО «Альфа-Стом» и потребителя услуг (пациента) по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре оказания платных медицинских услуг.

4. Права и обязанности медицинских работников и других сотрудников клиники:

4.1. Медицинские работники и другие сотрудники, должностные лица ООО «Альфа-Стом» осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством РФ, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

4.2. Лечащий врач назначается руководителем ООО «Альфа-Стом» или выбирается потребителем услуг (пациентом) с учетом согласия врача.

4.3. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение потребителя услуг (пациента), предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию потребителя услуг (пациента) или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов.

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

а) грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам ООО «Альфа-Стом», другим посетителям и пациентам клиники;

б) неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины;

в) несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача;

5. Порядок разрешения споров и порядок работы с обращениями граждан в ООО «Альфа-Стом»

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской стоматологической помощи, потребитель услуг (пациент) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «Альфа-Стом» (руководителю медицинской организации) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2. Порядок обращения граждан в ООО «Альфа-Стом» определяется принятым Положением об организации работы с обращениями граждан, размещенным в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 454021 г. Челябинск, ул. Бр. Кашириных, д. 122-а, н/п №6 и на официальном сайте клиники в сети "Интернет": www.alfastom.ru

5.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, рассмотрением возникшей ситуации в обязательном порядке также занимается Врачебная комиссия клиники, руководствуясь действующим в ООО «Альфа-Стом» Положением о врачебной комиссии.

б. Порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации

6.1. Нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации потребителю услуг (пациенту) или другим лицам являются:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Приказ МЗ РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»

- Иные государственные нормативные акты, регламентирующие порядок действий в подобных случаях.

6.2. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью ООО «Альфа-Стом» и представляют собой юридические документы. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты стоматологического больного и прилагаемых к ней документов из клиники.

6.3. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право ознакомления с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6.4. Основаниями для ознакомления потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию

от потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя, письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

6.5. Ознакомление потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении ООО «Альфа-Стом», предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

6.6. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право получать отражающие состояние здоровья потребителя услуг (пациента) медицинские документы (их копии) и выписки из них.

6.7. Для получения копий медицинских документов или выписок из них потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, представляет письменный запрос о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них.

6.8. При получении копий медицинских документов или выписок из них, потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, оформляют расписку в получении копии медицинских документов или выписок из них.

7. График работы ООО «Альфа-Стом»

7.1. График работы ООО «Альфа-Стом» и график работы должностных лиц утверждаются директором клиники и размещаются в свободном доступе на информационном стенде в помещении ООО «Альфа-Стом» по адресу 454021 г. Челябинск, ул. Бр. Кашириных, д. 122-а, н/п №6 и на официальном сайте www.alfastom.ru

7.2. График работы ООО «Альфа-Стом»: Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница — с 9.00 до 19.00; Суббота — с 9.00 до 14.00. Воскресенье-выходной. В государственные праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора клиники.

8. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг

8.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «Альфа-Стом», потребителям услуг (пациентам) и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ООО «Альфа-Стом», влечёт ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

8.2. В случае нарушения потребителями услуг (пациентами) и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники ООО «Альфа-Стом» имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

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