

ПРАВИЛА
внутреннего распорядка и пребывания Пациентов и Посетителей
в Клинике «Семейная стоматология» и Вэлнес-клубе «Тонус»
Общества с ограниченной ответственностью
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ»
(ООО «РЦСМ»)

1. Общие положения.

1.1. Настоящие Правила регламентируют нормы поведения Пациентов и Посетителей, сопровождающих Пациентов, при получении ими медицинских услуг в Клинике «Семейная стоматология» и Вэлнес-клубе «Тонус» Общества с ограниченной ответственностью «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ» с целью обеспечения безопасности граждан и создания наиболее благоприятных возможностей получения медицинской помощи.

1.2. Настоящие Правила реализуют следующие права и обязанности пациентов, предусмотренные нормами действующего законодательства Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан:

- **Пациент имеет право:** на охрану здоровья; информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; информацию о факторах, влияющих на здоровье; на медицинскую помощь, в том числе на: выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством РФ, 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; выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; защиту сведений, составляющих врачебную тайну; отказ от медицинского вмешательства; возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи; получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения 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; путем непосредственного ознакомления с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультации у других специалистов, либо путем получения отражающих состояние здоровья медицинских документов, их копии и выписки из медицинских документов, на основании письменного заявления, иные права и гарантии, предусмотренные действующим законодательством РФ.

- **Пациент обязан,** находясь на лечении, соблюдать установленный лечащим врачом режим лечения; соблюдать настоящие Правила; в общении с медицинским персоналом придерживаться общепринятых норм этики, соблюдать правила вежливого общения; не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении; своевременно являться на прием к врачу и заблаговременно предупреждать о невозможности явки; являться на лечение и осмотры, консультации в установленное и согласованное с врачом время; предоставить подробную и достоверную информацию о состоянии своего здоровья и здоровья своих близких, ранее перенесенных травмах, операциях, отравлениях, наследственных заболеваниях, венерических, инфекционных, психических и других заболеваниях, непереносимости лекарственных препаратов и других аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать иные сведения, имеющие существенное значение для постановки диагноза и определение плана и тактики лечения заболевания, включая информацию о злоупотреблении алкоголем, наркотическими препаратами или токсическими средствами; ознакомиться с рекомендованным планом обследования и лечения и соблюдать его; своевременно и неукоснительно выполнять все рекомендации, предписания и назначения лечащего врача, других врачей-специалистов и иных медицинских работников, принимающих участие в оказании медицинской помощи; немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.

1.3. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

«**Центр, исполнитель**» – ООО «РЕГИОНАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕМЕЙНОЙ МЕДИЦИНЫ», фирменные наименования - Клиника "Семейная стоматология" и Вэлнес-клуб «Тонус»,

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Представитель Пациента – физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

Уголок Потребителя – специально оборудованные места, где размещается информация об ООО «РЦСМ» и оказываемых услугах в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ.

1.4. Центр не является участником Территориальной Программы государственных гарантий оказания гражданам РФ медицинской помощи обязательного медицинского страхования. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в Организацию и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг. Все консультации и осмотры медицинские специалисты Центра проводят бесплатно.

Режим работы Клиники "Семейная стоматология": Понедельник – суббота с 09:00 до 21:00 Воскресенье с 09.00 до 20.00.	Режим работы Велнес-клуба "Тонус": Понедельник – суббота с 08:00 до 21:00 Воскресенье с 09.00 до 20.00.
--	---

В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

Приём осуществляется по скользящему графику, составляемому и утверждаемому администрацией ООО «РЦСМ». С расписанием работы конкретного специалиста можно ознакомиться на сайте в сети «Интернет» www.semstom55.ru или по телефону: (3812) 45-06-05

1.6. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах, а также на сайте www.semstom55.ru в сети «Интернет».

2. Порядок обращения пациентов

2.1. Платные медицинские услуги и бесплатные консультации/осмотры предоставляются по предварительной записи на прием (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Центра, так и по телефону 45-06-05 или через сайты www.semstom55.ru и www.tonus55.ru. Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии свободных мест в графике работы специалиста. Без предварительной записи и/или вне установленной очереди услуги предоставляются пациенту в особых случаях, включая необходимость получения срочной и неотложной медицинской помощи, при наличии свободного времени у соответствующего специалиста.

2.2. Предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. Пациент (Представитель Пациента) может получить у сотрудников регистратуры: лично, по телефону 45-06-05, а также на сайте в сети «Интернет» semstom55.ru. Во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре Пациент, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных для записи.

2.3. Если Пациент ранее не обслуживался в Центре или обслуживался более двух лет назад, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая Пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его на имеющееся свободное время в расписании этого врача.

2.4. Накануне приема Центр осуществляет предварительное смс-уведомление с целью напоминания о приеме, а также в случае изменения в расписании работы врачей и специалистов.

2.5. При необходимости отмены самого визита или изменения назначенного времени визита, пациент обязан своевременно предупредить об этом сотрудников регистратуры по тел. (3812) 45-06-05.

2.6. Запись может быть отменена без сохранения очередности в том случае, если пациент не пришел в назначенное время и не предупредил об этом или опоздал более чем на 15 минут.

2.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, сотрудники регистратуры, медицинские сестры кабинетов, предупреждают об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг и оформления медицинской карты. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

2.8. Центр не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного или выключенного телефона, а также в случае, если Пациент не отвечал на звонки.

2.9. В назначенный день и время Пациент обязан явиться на прием и обратиться в регистратуру, а на первичный прием и консультацию - прийти заранее (не менее, чем за 15 минут до назначенного времени приема) с документом, удостоверяющим личность (паспорт), чтобы оформить документы, регламентированные требованиями законодательства РФ при оказании платных медицинских услуг: Договора на оказание платных услуг и Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство для получения первичной медико-санитарной помощи. Кроме этого, при первичном обращении на Пациента в регистратуре заводится медицинская карта, а сам пациент до приема заполняет Анкету о здоровье. Пациент, предоставление услуг

которому оплачивает Страховая компания, помимо паспорта, при личном обращении предъявляет, полис добровольного медицинского страхования и направление Страховой компании.

2.10. За гражданина, признанного недееспособным, документы подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

2.10.1. Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, Информированное согласие. Договор подписывают ТОЛЬКО законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители) бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д. Информированные согласия подписывают и дают ТОЛЬКО родители. В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.

2.10.2. Дети с 15 до 18 лет имеют право самостоятельно подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. С 15 лет ребенок имеет право подписывать Информированное согласие, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Кроме того, в этом возрасте дети имеют право на сохранение врачебной тайны, поэтому информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.

2.10.3. С 18 лет «ребенок» обретает полную гражданскую дееспособность и самостоятельно подписывает договоры и Информированные согласия, но, если оплачивает лечение родитель, договор оформляется на родителя в пользу «ребенка», при этом, если у «ребенка», достигшего возраста 18 лет, возникнут претензии относительно качества оказанных услуг, он должен предъявлять эти претензии самостоятельно.

3. Порядок нахождения в Центре

3.1. При входе в помещения Центра Пациент (Посетитель) должен соблюдать санитарно-эпидемиологический режим: обувь бахилы, которые размещены при входе в помещение организации и оставить верхнюю одежду в гардеробе.

3.2. В лечебные помещения (на первом и втором этаже) Пациент (Посетитель) может пройти только по приглашению или в сопровождении персонала Центра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в помещении Центра только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача.

3.3. При нахождении в Центре Пациент обязан: не предпринимать действий, способных нарушить права других Пациентов, Посетителей и медицинского персонала Центра; бережно относиться к имуществу организации, соблюдать установленный режим работы Центра, настоящие Правила, а также иные инструкции Центра; соблюдать правила личной гигиены и правила пожарной безопасности; проявлять в общении с персоналом Центра такт и уважение; не приходить на прием в состоянии алкогольного, наркотического, токсического и иного опьянения. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен незамедлительно сообщить об этом администратору или другому персоналу.

3.4. На время проведения процедур, исследований и приема врача Центр просит пациентов отключить мобильные телефоны.

3.5. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей, запрещается

а) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в т.ч. чемоданы, корзины и т.п.;

в) находиться в служебных помещениях Центра без разрешения;

г) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Центра;

д) курить во всех помещениях Центра;

е) выносить из помещения Центра документы, полученные для ознакомления;

ж) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;

з) помещать на стендах и оставлять объявления без разрешения руководства Центра;

и) выполнять в помещениях Центра функции торговых агентов, представителей.

3.6. В целях безопасности, в том числе в целях антитеррористической защищенности, в помещениях Организации может вестись видеонаблюдение.

4. Порядок приема врача и получения информации о состоянии здоровья Пациента

4.1. Пациент во время приема и собеседования предоставляет медицинскому специалисту известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

4.2. Лечащий врач, после собеседования и клинического осмотра, устанавливает предварительный диагноз и в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме предоставляет Пациенту информацию о состоянии его здоровья, 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 лечения и возможных осложнениях.

4.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

4.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.5. На основании предоставленной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи, согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент (законный представитель) до начала лечения) подписывает информированное добровольное согласие

4.6. Пациент обязан проинформировать медицинский персонал о непонимании или неполном понимании предстоящего вида медицинского вмешательства.

4.7. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом. При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

4.8. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и предоставляется без согласия пациента может только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

4.9. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания.

4.10. Пациент обязан выполнять предписания лечащего врача и сотрудничать с ним на всех этапах оказания медицинской услуги, что предполагает:

- а) строгое соблюдение всех рекомендаций и предписаний врача;
- б) явку на приём в назначенный срок;
- в) предоставление точной и подробной информации о состоянии своего здоровья, включая сведения о перенесённых и имеющихся заболеваниях, непереносимости лекарств, препаратов и процедур, о проводимом вне организации лечении;
- г) информирование врача при первой возможности об изменениях в состоянии здоровья, включая появление болевых или дискомфортных ощущений в процессе и после лечения;
- д) выполнение указаний медицинского персонала во время оказания услуги;
- е) своевременное и точное выполнение назначенных врачом мероприятий вне организации (прием медицинских препаратов; диагностика, консультации специалистов, лечебные и профилактические процедуры);
- ж) соблюдение гигиены полости рта и явка на назначенные профилактические осмотры.

5. Ответственность за нарушение настоящих Правил.

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил работники Центра вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам, пациентам и посетителям Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

Невыполнение Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача квалифицируется как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг, о чем администрация Центра уведомляет Пациента.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Центром и Пациентом

6.4. Вопросы и предложения к администрации Центра Заказчик (Пациент) может направить по электронной почте или изложить в рамках телефонного разговора. Предложение рассматривается главным врачом и руководителем Центра в течение 3 рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заявителю по электронной почте, в письменном виде либо по телефону.

6.5. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе подразделений и/или работников Организации, а также иных вопросов, в том числе связанных с деятельностью Центра, Пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к директору и заместителям директора Центра с указанием конкретных обстоятельств неисполнения Центром своих обязательств и тех требований, которые Пациент предъявляет на основе Закона РФ «О защите прав потребителей». 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) подается в письменном виде на имя директора Центра, в том числе на электронную почту gcsm@mail.ru. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в организацию. Регистрируются обращения администратором Организации;

6.6. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней Врачебной Комиссией или уполномоченными лицами Центра. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его претензии.

6.6.1. Результат рассмотрения претензии Врачебной Комиссией оформляется Протоколом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии пациента и варианты удовлетворения претензионных жалоб. Пациент приглашается на заседание Врачебной комиссии Центра для подписания Соглашения об урегулировании претензии. В случае неявки Пациента, ответ должен быть отправлен по почте по адресу, указанному в обращении.

6.6.2. Результат рассмотрения претензии уполномоченными лицами Центра, представляющий собой письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов и о принятых мерах направляется заявителю по информационным системам общего пользования или почтовому адресу, указанному в обращении.

6.6.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

7. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам

7.1. Справки, копии медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, и выписки из медицинской карты, являющейся собственностью Центра со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в организации, предоставляются гражданам в течение 3 рабочих дней с даты подачи запроса на имя директора Центра. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо лично Заказчику, либо названному им при заключении Договора лицу с оформлением расписки в получении..

7.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина и могут содержать следующие сведения: о факте обращения гражданина за медицинской помощью; об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации; о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения; о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием; иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «РЦСМ».

7.3. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа ООО «РЦСМ» или на бланке ООО «РЦСМ», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью ООО «РЦСМ».

7.4. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор организации в течение 10 дней после обращения.

7.5. Возможность ознакомления с оригиналами медицинских документов предоставляется пациенту в течение 30 дней с момента подачи письменного заявления. Основание – Приказ Минздрава России от 29.06.2016 № 425н.