

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор ООО «МСК «ГАРАНТ»  
\_\_\_\_\_ Махмутов И.Н.  
«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ ООО «МСК «ГАРАНТ»**

### **1. ОБЩИЕ ПЛОЖЕНИЯ**

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО«МСК «ГАРАНТ» (далее клиника) являются локальным нормативным актом, составленным на основе приказов и распоряжений генерального директора и главного врача Клиники в соответствии законодательства РФ. Правила определяют поведение Пациента в клинике, а также регламентирует и иные вопросы, возникающие между пациентом и клиникой в процессе обследования и лечения.
- 1.2. Настоящие правила обязательны для персонала клиники и всех Пациентов, их представителей, а также иных лиц, обратившихся клинику. Правила разработаны для реализации информационных прав Пациента в соответствии с «Основами законодательства РФ об охране здоровье граждан (утв. ВС РФ 22.07.1993 № 5487-1, в ред. от 18.07.2011 г.), 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. ООО«МСК «ГАРАНТ» оказывает амбулаторно-клинический прием по оказанию стоматологической помощи взрослому населению. Клиника оказывает платные медицинские услуги в соответствии с лицензией № ЛО-02-01-004468 от 26 января 2016 г.
- 1.4. Клиника не участвует в системе ОМС (Обязательное медицинское страхование) по реализации Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
- 1.5. Перечень и стоимость услуг, предоставляемых Пациенту, оговариваются прейскурантом Клиники, действующим на момент оказания услуги, который находится доступном для Пациента месте - в регистратуре, а также на интернет сайте клиники ([www. Garantclinic-ufa.ru](http://www.Garantclinic-ufa.ru))
- 1.6. График работы Клиники: с 9<sup>00</sup> до 21<sup>00</sup> часа в будние дни, с 9.00-15.00 в субботу, воскресенье выходной день. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора или главного врача.
- 1.7. Прием врачей -специалистов осуществляется по скользящему графику, утверждаемому главным врачом. Информацию о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации, графике работы врачех всех специальностей,

работающих в Клинике, можно получить в регистратуре клиники.

1.8. Работа врачебной комиссии Клиники, организованной в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 24.09.2008 № 513н «Об организации деятельности врачебной комиссии медицинской организации» осуществляется еженедельно по утвержденному графику, а также внепланово при возникновении необходимости в срочном решении задач, входящих в компетенцию Врачебной комиссии. Врачебная комиссия клиники действует на основании Приказа № «\_\_\_» от \_\_\_\_\_ 201\_г.

1.9. Клиника обязана по требованию Пациента, оплатившего услуги выдать «Справку об оплате медицинских услуг» для предоставления в налоговые органы РФ установленной формы.

1.10. Клиника **НЕ выдает** документов, удостоверяющих временную нетрудоспособность.

## **2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ**

2.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи на прием. Предварительная запись пациента на прием осуществляется через регистратуру учреждения посредством телефонной связи, **телефоны регистратуры: + 7 (347) 246-06-91 ; +7 (987) 017-83-31** либо через сайт клиники **www.Garantclinic-ufa.ru** В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи при наличии свободного времени в расписании свободного доктора в клинике.

2.2. В случае опоздания Пациента более чем на 20 (Двадцать) минут по отношению к назначенному Пациенту времени получения услуги, Клиника оставляет за собой право на перенос или отмену записи Пациента на прием.

2.3. Клиника оставляет за собой право изменять время оказания услуг по предварительному согласованию с Пациентом, а также право внеочередного приема Пациента с симптомами острого заболевания.

2.4. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни и здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи, набрав самостоятельно или попросив администратора клиники набрать следующий номер:

- Если набор производится с городского номера телефона: **03**
- Если набор производится с мобильного телефона: **112 (Единая служба спасения)**

2.5. При первичном обращении Пациента в Клинику, с Пациентом подписывается Добровольное информационное согласие (далее ДИС) на обработку персональных данных Пациента, заключается Договор на оказание платных медицинских услуг, так же для получения медицинских услуг Пациентом подписывается ДИС на медицинское вмешательство в соответствии с Приказом ФМБА от 30.03.2007г. №88, заводится амбулаторная карта стоматологического пациента и другая необходимая первичная документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

2.6. Пациенты по неотложным показаниям (болевой синдром, высокая температура и т.п.) принимаются без обязательного предварительного предъявления документов.

2.7. Амбулаторная карта стоматологического пациента является собственностью клиники. Она хранится в регистратуре Клиники в течение 5 лет, а далее в архиве. По требованию пациента клиника предоставит копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

2.8. Лечащий врач назначается по выбору главного врача Клиники или пациента. В случае требования пациента о замене лечащего врача главный врач Клиники должен содействовать выбору другого врача. В соответствии с действующим законодательством лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих.

2.9. Клиника может отказаться от лечения Пациента в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновения медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условиях наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства

### **3. ИНФОРМАЦИЯ О ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПАЦИЕНТА ПРИ ПОЛУЧЕНИИ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

3.1. Главными нормативными правовыми актами, регламентирующие права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи являются:

- Конституция РФ;
- Закон РФ №2300-1 (ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;

- «Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан» ВС РФ 22.07.1993 № 5487-1, в ред. от 18.07.2001).

3.2. Каждый пациент имеет право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

3.3. Пациент имеет право на соблюдение качества и отсутствие дефектов медицинской помощи при разумном соответствии действий Клиники, в условиях обусловленного риска, тяжести заболевания, состояния Пациента или иным объективным условиям оказания услуг.

3.4. Клиника предоставляет современные методы обследования, необходимые для оценки состояния здоровья Пациента, выявления и лечения имеющихся заболеваний.

3.5. В доступной для него форме Пациент может 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 результатах проведенного лечения и возможных осложнениях. Вышеуказанная информация предоставляется пациенту лечащим врачом, главным врачом и иными должностными лицами Клиники, а также содержится в документации предоставляемой Пациенту во время лечения.

3.6. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с согласия Пациента за исключением случаев, предусмотренных статьей 34 «Основ законодательства РФ об охране здоровья».

3.7. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству все добровольные информированные согласия должны быть соответствующим образом оформлены в медицинской документации Пациента перед оказанием медицинской помощи Пациенту.

3.8. 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.

3.9. Важным является то, что 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.

3.10. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность предоставляемой Пациенту информации. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и родственникам, кроме случаев предусмотренных законодательством РФ.

3.11. Статья 61 ФЗ «Основы законодательства об охране здоровья граждан РФ» от 22 июля 1993г. №5487-1 предусматривает случаи, при которых клиника имеет право без согласия пациента или его законного представителя разгласить конфиденциальные данные:

- В целях обследования и лечения гражданина ,не способного из-за своего состояния выразить свою волю ;
- При угрозе распространения инфекционных заболеваний , массовых отравлений и поражений;
- По запросу органов дознания и следствия , прокурора и суда в связи с проведением расследования или судебным разбирательством ;
- В случае оказания помощи несовершеннолетнему в возрасте до 15 лет (для больных наркоманией -до 16лет ) для информирования его родителей или законных представителей ;
- При наличии оснований , позволяющих полагать ,что вред здоровью гражданина причинен в результате противоправных действий;
- В целях проведения военно-врачебной экспертизы экспертизы в порядке , установленном законодательством Российской Федерации.

3.12. Статья 30 ФЗ «Основы законодательства об охране здоровья граждан РФ» от 22 июля 1993 года № 5487-1предусматривает права Пациента при обращении за медицинской помощью ;

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;
- выбор врача, в том числе врача общей практики (семейного врача) и лечащего врача, с учетом его согласия, а также выбор лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования;
- обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- проведение по его просьбе консилиума и консультаций других специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, в соответствии со статьей 61 настоящих Основ;
- информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство в соответствии со статьей 32 настоящих Основ;

- отказ от медицинского вмешательства в соответствии со статьей 33 настоящих Основ;
- получение информации о своих правах и обязанностях, и состоянии своего здоровья в соответствии со статьей 31 настоящих Основ, а также на выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение медицинских и иных услуг в рамках программ добровольного медицинского страхования;
- возмещение ущерба в соответствии со статьей 68 настоящих Основ в случае причинения вреда его здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или иного законного представителя для защиты его прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в больничном учреждении на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок больничного учреждения.

### 3.13. Пациент обязан:

- Соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов.
- Соблюдать режим работы организации.
- Соблюдать правила поведения в общественных местах, громко не разговаривать, не шуметь, не распивать спиртные напитки, не употреблять наркотические вещества, психотропные и токсичные вещества, не появляться в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения за исключением необходимости в экстренной и неотложной помощи; не пользоваться служебными телефонами без разрешения администратора или иных должностных лиц Клиники и т.п.
- Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.
- Соблюдать требования пожарной безопасности.
- При обнаружении источников пожара, иных источников угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в лечебные кабинеты Клиники в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- Бережно относиться к имуществу организации;

- уважительно относится к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ
- Оказывать содействие надлежащему оказанию медицинской помощи: выполнять требования, обеспечивающие качественное предоставление платной медицинской услуги, включая сообщение необходимых для этого сведений (о перенесенных заболеваниях, аллергических реакциях на лекарственные препараты, наличии опасных для общества заболеваниях и т.д.);
- информировать Клинику о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени приема.
- в случае 2(двух) и более пропусков или отмены пациентом менее чем за 24 часа до указанного времени стоматологического приема, пациент записывается на следующий прием к специалистам клиники ООО «МСК «ГАРАНТ» после внесения предварительной записи в медицинскую карту. Ограничение сроков гарантий в таких случаях более подробно прописаны в договоре на оказание платных медицинских услуг ООО «МСК «ГАРАНТ».

3.14 Более подробно права и обязанности Клиники и Пациента по отношению к друг другу в процессе оказания и получения медицинской помощи изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг в «Правилах предоставления стоматологических услуг ООО «МСК «ГАРАНТ». «Правила предоставления стоматологических услуг ООО «МСК «ГАРАНТ» - являются локальным нормативным актом Клиники, который находится в наглядной и доступной форме в уголке информации Клиники.

## **4. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

4.1. Пациент в соответствии с требованием статьи №9 Федерального закона от 27.06.06г. «О персональных данных» №152-ФЗ, дает бессрочное право специалистам Клиники на обработку своих персональных данных в целях получения услуг, оказываемых ООО «МСК «ГАРАНТ». Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т.ч. передача), обезличивание, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с персональными действиями в соответствии с действующим законодательством. При обработке персональных данных ООО «МСК «ГАРАНТ» не ограничен в применении способов их обработки. Пациент выражает согласие, что в случае необходимости

ООО «МСК «ГАРАНТ» вправе предоставить персональные данные Пациента для достижения указанных выше целей третьему лицу в т.ч. дочерним и зависимым), их агентам и иным уполномоченным ими лицам;

4.2. Стороны принимают взаимные обязательства по сохранению в тайне информации, полученной от другой Стороны при исполнении условий настоящего договора.

4.3. Передача информации третьим лицам ,либо иное разглашение, особенно ,публичное, информации ,признанной конфиденциальной, может производиться только после получения письменного согласия второй Стороны .

4.4. Конфиденциальной согласно настоящему договору считается информация:  
- информация о состоянии здоровья Пациента, диагнозе, методе лечения, а также иная информация полученная, во время его обследования и лечения (врачебная тайна);

-об оплатах услуг, произведенных Пациентом.

4.5. С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента.

4.6. Предоставление информации, содержащейся в медицинских документах Пациента, составляющей врачебную тайну, без согласия Пациента или его представителя допускается в целях обследования и лечения Пациента, не способного из-за своего состояния выразить свою волю и в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

4.7. Результаты медицинских обследований медицинским персоналом ООО «МСК «ГАРАНТ» по телефону Пациентам не сообщаются.

## **5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ МЕЖДУ ПАЦИЕНТОМ И КЛИНИКОЙ**

5.1. Стороны договорились о претензионном порядке разрешения споров, приняв на себя дополнительное обязательство, проходить стадию досудебного урегулирования спора и обращаться за судебной защитой при полном или частичном не достижении заявленных в претензии требований.

5.2. В случае конфликтных или иных сложных ситуаций и вопросов Пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу или генеральному директору клиники. 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 и фиксируется в Журнале регистрации входящей документации.



5.3. В случае необходимости проведения оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, Клиника проводит внутреннюю проверку качества оказанной медицинской помощи при помощи Врачебной Комиссии Клиники.

**Клиникой дается письменный ответ Пациенту:**

- в течение 10 календарных дней с момента получения претензии.

В дальнейшем может быть проведена и независимая экспертиза качества произведенного лечения при желании на то Пациента.

5.4. Ответ выдается Пациенту на руки, что фиксируется в журнале регистрации исходящей документации. В случае неявки Пациента для получения ответа в установленный срок, ответ отправляется ему по адресу, указанному им в обращении.

5.5. В ответе содержится информация о признании \ непризнании Клиникой обоснованности претензии Пациента. В первом случае Пациенту предлагаются варианты удовлетворения претензионных жалоб путем подписания соглашения об урегулировании споров.

## **6. ЗАКОННЫЕ ПРЕДСТАВИТЕЛИ**

6.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителями несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних, признанные судом недееспособными (ст.32 ГР РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей (совершеннолетних, дееспособных) – представители, действующие по доверенности предусмотренной статьей 185 ГР РФ.