

«01» ФЕВРАЛЯ 2016 г.

**ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ
(ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ)**

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Витраж» для потребителей медицинских услуг, права и обязанности пациентов. Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 г. № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», письмом МЗ РФ от 04.04.2005 г. №734/МЗ-14 «О порядке хранения амбулаторной карты», Постановлением главного санитарного врача РФ от 18.05.2010 г. № 58 Об утверждении Сан-ПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1. Общие положения

- 1.1.** Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Витраж» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его представителем) и Клиникой.
- 1.2.** Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.
- 1.3.** Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медико-санитарной помощи надлежащего объема и качества.
- 1.4.** Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- порядок обращения пациента в Клинику;
 - права и обязанности пациента;
 - порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и пациентом (далее- Пациент);
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - график работы Клиники и ее должностных лиц;
 - информацию о платных медицинских услугах.
- 1.5.** Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте Клиники в сети Интернет: <https://vitazub.ru>.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику и правила поведения в Клинике

- 2.1. Клиника является медицинским учреждением, оказывающим медицинские стоматологические услуги.
- 2.2. Клиника оказывает платные медицинские услуги. Клиника не участвует в реализации программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи. Пациенты имеют возможность получения медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальных программ государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в других медицинских организациях, участвующих в реализации указанных программ.
- 2.3. Медицинские стоматологические услуги в Клинике оказываются:
- ✓ населению на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств,
 - ✓ застрахованным страховыми компаниями лицам на основании договоров добровольного медицинского страхования (далее - договор ДМС) или гарантийных писем.
- 2.4. Пациенту в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг. Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.
- 2.5. Медицинская помощь в Клинике осуществляется на основании предварительной записи. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдаётся Пациентам, явившимся по предварительной записи.
- 2.6. Администратор Клиники осуществляет предварительное оповещение пациентов с целью оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы специалистов. Клиника не несет ответственности за невозможность предупредить пациента об изменениях в приеме из-за выключенного телефона, из-за неверно предоставленного номера телефона или в случае, если пациент не ответил на звонок.
- 2.7. Пациенту следует прибыть в Клинику за 15 минут до начала приема для надлежащего оформления документов и своевременного начала приема. В случае опоздания Пациента на прием Клиника вправе перенести прием на другое время и дату, согласованные с Пациентом, так как опоздание одного ущемляет права другого на своевременный и полноценный прием.
- 2.7.1. Если Пациент не может явиться на прием в назначенное время, ему следует заранее, не менее чем за 1 час до приема, предупредить администратора Клиники по телефонам Клиники.
- 2.8. В случае опоздания Пациента более, чем на 12 (двенадцать) минут, Клиника вправе отказаться от оказания ему медицинской услуги и перенести приём на другое время, согласованное с Пациентом.
- 2.9. При состояниях, требующих оказания неотложной медицинской помощи, помощь оказывается врачом-специалистом по профилю медицинской услуги, находящимся на рабочем месте в момент обращения гражданина.
- 2.10. При необходимости срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в отделение скорой медицинской помощи по телефону 112.
- 2.11. При состояниях, не требующих срочного медицинского вмешательства, пациент обращается в регистратуру Клиники.
- 2.12. При первичном или повторном обращении Пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт) и действующий страховой

полисдобровольного медицинского страхования (если Пациенту оказываются услуги на основании договора ДМС). В регистратуре Клиники при первичном обращении на Пациента оформляется медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся сведения о Пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на медицинские вмешательства при получении первичной медико-санитарной помощи.

- 2.13.** В случаях отказа от подписания договора и добровольного информированного согласия на медицинское вмешательство клиника вправе отказать в приеме.
- 2.14.** Медицинская карта амбулаторного больного наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в лечебно-профилактическом учреждении. Клиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии его здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов). Выдача медицинских карт на руки Пациенту возможна только с разрешения администрации Клиники (главный врач) по личному заявлению Пациента. Самовольное изъятие амбулаторной карты больного и вынос ее за пределы Клиники не допускается.
- 2.15.** Прием врачом может осуществляться в день обращения Пациента при наличии свободного от работы в Клинике врача-специалиста.
- 2.16.** Предварительная запись на прием врача осуществляется через: Центр записи по телефону: 8 (495) 699-45 -70, 8 (495) 699- 97 - 08, официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу <http://vitazub.ru>.
- 2.17.** При необходимости экстренной консультации вопрос о проведении таковой соответствующим врачом-специалистом решается главным врачом Клиники или лицом замещающим его.
- 2.18.** Время на прием Пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема Пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, при оказании врачом неотложной помощи время приема может быть смещено относительно запланированного.
- 2.19.** При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, Пациенту выдается направление на консультацию в специализированное учреждение.
- 2.20.** При наличии показаний для стационарного лечения Пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями.
- 2.21.** Экстренная госпитализация больных с острой патологией осуществляется с привлечением отделения скорой медицинской помощи. Ожидание Пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.
- 2.22.** Общество вправе отказать в оказании медицинской услуги лицу, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в случае хулиганского поведения Пациента, поведения Пациента, угрожающего жизни и здоровью персонала Клиники, либо имуществу Клиники, при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.
- 2.23.** В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю Клиники.

- 2.24. Пациент при желании предварительно имеет возможность ознакомиться с текстом договора на оказание платных медицинских услуг, скачав его с сайта: vitazub.ru.

3. Правила поведения Пациента к Клинике

3.1. В помещениях Клиники и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа)

Пациент обязан:

- ✓ соблюдать режим работы Клиники;
- ✓ соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники;
- ✓ правила поведения в общественных местах;
- ✓ бережно относиться к имуществу Клиники;
- ✓ соблюдать требования пожарной безопасности, установленные в Клинике;
- ✓ при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- ✓ соблюдать установленный в Клинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- ✓ сотрудничать с врачом-специалистом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- ✓ соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
- ✓ уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании Пациенту медицинской помощи, а также другим пациентам Клиники: соблюдать их законные права и интересы;
- ✓ 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;
- ✓ подписать информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, обработку персональных данных в соответствии с действующим законодательством РФ.
- ✓ представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях путем заполнения Анкеты о состоянии своего здоровья;
- ✓ соблюдать правила полного запрета курения в медицинских учреждениях в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" от 23.02.2013 N 15-ФЗ;
- ✓ уважительно относиться к другим Пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- ✓ соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим, установленный в Клинике, в т.ч.
 - а) чистоту, тишину, порядок;
 - б) использовать личные средства индивидуальной защиты от респираторной инфекции в случае простудного заболевания или наличия любых его признаков, а также в период эпидемий гриппа и других инфекционных заболеваний;
 - в) при входе в Клинику снимать верхнюю одежду и помещать ее в гардероб, на обувь надевать чистые бахилы;

- г) выбрасывать мусор, включая предметы личной гигиены только в мусорные корзины;
- д) при выходе из Клиники выбрасывать использованные бахилы только в специальную урну;
- е) правила личной гигиены.

3.2. В помещениях Клиники и на прилегающей территории (ближе 15 метров от входа) категорически запрещено:

- ✓ курить;
- ✓ распивать спиртные напитки;
- ✓ мусорить и пачкать помещения Клиники, мебель, оборудование, других лиц и их одежду;
- ✓ производить шум, в т.ч. кричать и громко разговаривать, хлопать дверьми, специально топтать и стучать, воспроизводить аудио- и видеозаписи с высоким уровнем громкости, играть на музыкальных инструментах, использовать различные предметы, инструменты, приспособления и устройства для производства громких звуков и т.д.;
- ✓ разговаривать по мобильному телефону в помещениях Клиники;
- ✓ грубить и наносить оскорбления другим Пациентам, работникам Клиники или иным лицам, находящимся в Клинике, использовать нецензурную лексику, провоцировать и разжигать конфликты;
- ✓ производить насильственные действия в отношении любых лиц и/или призывать к насилию;
- ✓ приносить и/или использовать любые виды оружия и боеприпасов, взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, иные опасные предметы и жидкости, а также посторонние вещества с резким неприятным запахом;
- ✓ находиться в помещениях Клиники в нетрезвом состоянии, в грязной, пачкающей одежде и обуви, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- ✓ входить в кабинет приема без приглашения;
- ✓ входить в кабинет в верхней одежде и уличной обуви (без бахил);
- ✓ самовольно проникать в закрытые и служебные помещения Клиники;
- ✓ препятствовать оказанию медицинской помощи другим пациентам Клиники, в т.ч. по экстренным показаниям, а также препятствовать исполнению работниками Клиники своих иных служебных обязанностей;
- ✓ требовать оказания медицинской помощи без регистрации обращения, оформления медицинской документации, заключения договора на оказания медицинских услуг и других установленных документов, за исключением случаев оказания медицинской помощи по экстренным показаниям в установленном порядке;
- ✓ получать персональные данные о других пациентах Клиники, сведения, составляющие коммерческую тайну и иную конфиденциальную информацию любым способом;
- ✓ пропагандировать любые идеи с любой целью;
- ✓ рекламировать какие-либо товары и услуги;
- ✓ осуществлять торговлю или реализацию любых услуг;
- ✓ совершать иные противоправные действия.

3.3. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

3.4. При обращении за медицинской помощью и её получении Пациент имеет право на:

- ✓ выбор врача Клиники;
- ✓ профилактику, диагностику, лечение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- ✓ получение консультаций врачей-специалистов;
- ✓ получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья;
- ✓ 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, причинённого здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.5. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1-3.4. размещаются на информационном стенде Клиники и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

4. Налоговый вычет

4.1. Если в соответствии с подпунктом 3 пункта 1 статьи 219 Налогового кодекса Российской Федерации Пациент является налогоплательщиком, который имеет право на получение социального налогового вычета в сумме, уплаченной им в налоговом периоде (годе) за медицинские услуги, оказанные медицинскими организациями, индивидуальными предпринимателями, осуществляющими медицинскую деятельность, ему, его супругу (супруге), родителям, детям (в том числе усыновленным) в возрасте до 18 лет, подопечным в возрасте до 18 лет (в соответствии с перечнем медицинских услуг, утвержденным Правительством Российской Федерации), а также в размере стоимости лекарственных препаратов для медицинского применения (в соответствии с перечнем лекарственных средств, утвержденным Правительством Российской Федерации), назначенных им лечащим врачом и приобретаемых налогоплательщиком за счет собственных средств, то Клиника может подготовить соответствующую справку для Пациента или для Заявителя вычета (лица, осуществившего оплату услуг в Клинике за другое лицо).

4.2. В случае если Пациент является сам лично оплачивает медицинские услуги, предоставленные Клиникой. В данном случае Пациент предоставляет в Клинику следующий пакет документов:

- копия паспорта,
- оригинал договора с Клиникой на медицинские услуги;
- копия ИНН (в случае отсутствия копии документа номер ИНН необходимо указать в заявлении);
- копии чеков (требуется только в случае частичного возмещения, если необходимо получить справку на сумму, имеющихся чеков, во всех остальных случаях справка готовится на общую сумму обслуживания за год),
- заявление на имя генерального директора Клиники.

- 4.2.1. Вышеуказанные документы нужно предоставить Администратору Клиники необходимо указать, за какой период обслуживания необходимо предоставить справку, ФИО пациента, номер амбулаторной карты, контактный телефон).
- 4.2.2. Срок изготовления справки 5 (рабочих) дней.
- 4.2.3. Информация о готовности справки поступит Пациенту в виде смс- сообщения на номер телефона, указанный в его амбулаторной карте.

4.3. В случае, если Пациент не является плательщиком медицинских услуг, то Заявителю (плательщику) необходимо предоставить Администратору Клиники следующий пакет документов для получения налогового вычета:

- копии паспортов (Заявителя-плательщика и Пациента);
- оригинал договора с Клиникой на медицинские услуги;
- копия ИНН Заявителя-плательщика (в случае отсутствия копии документа номер ИНН необходимо указать в заявлении);
- копии чеков (требуется только в случае частичного возмещения, если необходимо получить справку на сумму, имеющихся чеков, во всех остальных случаях справка готовится на общую сумму обслуживания за год);
- заявление на имя генерального директора Клиники.

- 4.3.1. Информация о готовности справки поступит в виде смс сообщения на номер телефона, указанный в заявлении Заявителя.

5. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой

- 5.1. Для улучшения качества медицинских услуг и повышения уровня удовлетворенности сервисом со стороны Пациентов в Клинике действует система контроля качества. При оказании медицинской помощи Пациенту предлагается объем обследования в соответствии с утвержденными порядками и стандартами оказания медицинских услуг, за Пациентом остается право выбора объема медицинской помощи.
- 5.2. Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- 5.3. В случае конфликтных ситуаций Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники. К главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.
- 5.4. При личном приеме Пациент (гражданин) предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. 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, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

- 5.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 5.7. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
- 5.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 5.9. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном действующим законодательством РФ.
- 5.10. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

- 6.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Клинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе 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.
- 6.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.
- 6.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 6.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.
- 6.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством РФ.
- 6.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

6.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента по основаниям, предусмотренным действующим законодательством РФ.

7. График работы Клиники и ее должностных лиц

7.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники в соответствии с нормами трудового права.

7.2. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 9-00 до 20-00, в субботу с 9-00 до 18-00, воскресенье - выходной день.

7.3. В праздничные дни, когда Клиника работает, приём Пациентов осуществляется дежурным врачом в Клинике.

7.4. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

7.5. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом Клиники.

7.6. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у Администратора Клиники в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных стендов, расположенных в холлах подразделений, а также с помощью сети Интернет на официальном сайте Клиники: <http://vitazub.ru>