

Общество с ограниченной ответственностью «Грин Эпл»
ООО «Грин Эпл»



СОГЛАСОВАНО

Главный врач ООО «Грин Эпл»

УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Грин Эпл»

_____ О.А. Кирсанова

_____ Е.Ю. Савельева

«_____» _____ 20____ г.

«_____» _____ 20____ г.

ПРАВИЛА

внутреннего распорядка для пациентов ООО «Грин Эпл»

1. Общие положения.

1. В соответствии с пунктом 3 статьи 27 Федерального закона от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», граждане обязаны соблюдать правила поведения пациента в медицинских организациях.
2. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее по тексту — Правила) являются организационно-правовым документом общества с ограниченной ответственностью «Грин Эпл» (далее по тексту — Организация), разработанным в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации, Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 года № 736), иными нормативными правовыми актами.
3. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в Организации при получении медицинских услуг, с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими услугами, а также с целью обеспечения безопасности граждан при посещении ими Организации и работников Организации.
4. Настоящие Правила включают:
 - порядок обращения пациентов в Организацию;
 - права и обязанности пациентов;
 - правила поведения пациентов и иных посетителей Организации;
 - порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией;
 - порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
 - порядок выдачи справок, документов, выписок из медицинской документации;
 - график работы Организации и ее должностных лиц;
 - ответственность за нарушение настоящих Правил.
5. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов Организации, их законных представителей, а также для иных посетителей Организации.
6. Настоящие Правила размещаются на информационном стенде Организации в доступном для пациентов месте, а также подлежат размещению на сайте организации в сети Интернет.
7. Пациенты, их законные представители, заказчики платным медицинских услуг подлежат ознакомлению с настоящими Правилами до подписания договора на оказание платных медицинских услуг.

2. Основные понятия.

В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1. *Медицинская помощь* — комплекс мероприятий, направленных на поддержание и/или восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг.
2. *Медицинская услуга* — медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств,

направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию, и имеющих самостоятельное законченное значение.

3. *Медицинское вмешательство* — выполняемые медицинским работником или иным работником, имеющим право на осуществление медицинской деятельности, по отношению к пациенту, затрагивающие физическое или психическое состояние человека и имеющие профилактическую, исследовательскую, диагностическую, лечебную, реабилитационную направленность виды медицинских обследований и/или медицинских манипуляций.
4. *Диагностика* — комплекс медицинских вмешательств, направленных на распознавание состояний или установление факта наличия либо отсутствия заболеваний, осуществляемых посредством сбора и анализа жалоб пациента, данных его анамнеза и осмотра, проведения лабораторных, инструментальных и иных исследований в целях определения диагноза, выбора мероприятий по лечению пациента и/или контроля осуществления этих мероприятий.
5. *Лечение* — комплекс медицинских вмешательств, выполняемых по назначению медицинского работника, целью которых является устранение или облегчение проявлений заболевания или заболеваний, либо состояний пациента, восстановление или улучшение его здоровья, трудоспособности и качества жизни.
6. *Законный представитель* — родители, усыновители, опекуны и попечители.
7. *Пациент* — физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь, или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
8. *Посетитель Организации* — физическое лицо, временно находящееся в здании или служебном помещении Организации, для которого Организация не является местом работы.
9. *Лечащий врач* — врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию пациенту медицинской помощи в период наблюдения за ним и его лечения в Организации.
10. *Качество медицинской помощи* — совокупность характеристик, отражающих современность оказания медицинской помощи, правильность выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации при оказании медицинской помощи, степень достижения запланированного результата.
11. *Законченный случай лечения* — это обращение по поводу острого или обострения хронического заболевания, когда цель обращения достигнута. Обращение, как законченный случай по поводу заболевания, складывается из первичных и повторных приемов врачей-специалистов.
12. *Первичный прием врача-специалиста* — это первичное обращение к врачу-специалисту по поводу острого состояния или обострения хронического заболевания. Первичный прием включает в себя: осмотр, сбор анамнеза, определение проблемы и/или наличия заболевания, установление предварительного диагноза, определение объема и методов обследования, составление плана лечения, выдача рекомендаций.
13. *Повторный прием врача-специалиста* — это повторное обращение к одному врачу-специалисту в течение трех месяцев с момента первичного обращения по одному и тому же случаю заболевания (за исключением игнорирования пациентом назначенной явки к врачу-специалисту и последующий более поздний приход пациента). Повторный прием включает в себя: установление окончательного диагноза, обсуждение и анализ проведенных обследований, оценка состояния, коррекция и определение дальнейшей тактики лечения. В случае, если с момента первичного обращения к врачу-специалисту прошло более трех месяцев, или пациент не явился на рекомендуемую дату, прием считается первичным. При определении статуса приема (первичный или повторный), врач-специалист или медицинский регистратор Организации исходит из понятия законченного клинического случая.

3. Порядок обращения пациентов в Организацию.

1. Организация является медицинской организацией, оказывающей стоматологическую помощь населению.
2. Пациентами Организации являются:
 - лица, прикрепленные по договорам со страховыми компаниями;

- лица, прикрепленные к Организации на основании договора на оказание платных медицинских услуг, заключенного между Организацией и гражданином (потребителем услуги), либо иным лицом (юридическим или физическим), являющимся заказчиком услуги.
3. При первичном обращении пациента в Организацию на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую на основании документа, удостоверяющего личность, вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации, серия и номер документа, удостоверяющего личность. В медицинскую амбулаторную карту также вносятся серия и номер страхового медицинского полиса, адрес фактического проживания. При оформлении медицинской карты пациент заполняет согласие на обработку персональных данных.
 4. Электронная медицинская карта пациента является собственностью Организации. Пациент лично, либо его законный представитель, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации имеют право знакомиться с медицинской картой и получать копии медицинской карты.
 5. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является оформление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство.
 6. Часы работы Организации:
 - с понедельника по пятницу: с 9.00 до 19.00 час.
 - суббота: с 9.00 до 14.00 час.
 - воскресенье: выходной.
 7. Для получения медицинской помощи пациент может записаться на прием к врачам, обратившись по телефонам:
 - ул. Шевченко, д. 122 — 8-8453-620274, 8-9371455222;
 - ул. Братьев Захаровых, д. 154 — 8-9372658222;
 - ул. Свердлова, д. 58 — 8-8453-358787, 8-9372433222, 8-9371433222;
 - либо записавшись непосредственно в стоматологической клинике Организации по указанным выше адресам.
 8. Пациенты, записавшиеся на прием к врачу-специалисту, обслуживаются строго по времени записи. Пациенты, не записавшиеся на прием к врачу-специалисту, в некоторых случаях могут быть приняты в порядке живой очереди после пациентов, записанных на прием к врачу-специалисту.
 9. При первичном обращении пациент должен явиться в Организацию за 15 минут до назначенного по предварительной записи времени и обратиться для оформления необходимой документации.
 10. Если пациент опоздал на прием к врачу-специалисту более чем на 15 минут, он принимается врачом-специалистом при наличии свободного времени между приемами пациентов по записи. При этом врач-специалист или медицинский регистратор вправе перенести прием или процедуру на другое время, согласованное с пациентом.
 11. В случае приема пациента со сложной лечебно-диагностической ситуацией и/или при оказании врачом-специалистом неотложной помощи время приема пациентов может быть смещено относительно запланированного. Ожидающему пациенту предлагается перенести время приема на другой день, осуществить лечение в назначенный день с отсрочкой приема на время задержки у своего лечащего врача.
 12. Организация оставляет за собой право переноса сроков приема пациентов по объективным причинам (болезнь врача-специалиста, аварийные ситуации и другие форс-мажорные обстоятельства), о чем обязуется уведомить пациента.

4. Обязанности пациента.

Пациент обязан:

1. Соблюдать режим работы Организации.
2. Соблюдать правила внутреннего распорядка Организации для пациентов и правила поведения в общественных местах.

3. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в отделения Организации в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять с специально отведенных для этого местах, коляски (за исключением инвалидов) и другие транспортные средства оставлять за пределами служебных помещений Организации).
4. Своевременно и неукоснительно выполнять все предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи.
5. Уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи.
6. Не злоупотреблять своими правами, в том числе:
 - не требовать от медицинского работника или иного работника Организации либо пациентов получения устных консультаций либо информации, если такие консультации или информация не относятся к лечению и/или иным правам пациента либо связаны с необходимостью дачи развернутого ответа в письменной форме (в последнем случае пациент вправе обратиться к Организации с соответствующим письменным запросом);
 - не допускать осуществления гражданских прав с намерением причинить вред медицинскому работнику или Организации (требовать особого к себе отношения, вопреки интересам других пациентов; требовать от медицинского работника действий, не входящих в его должностные обязанности; умалять достоинство медицинского работника и открыто высказываться о его медицинских знаниях в оскорбительной форме);
 - не допускать иное заведомо недобросовестное осуществление гражданских прав.
7. Находясь на лечении — соблюдать режим лечения, и правила поведения пациента в Организации.
8. Не вмешиваться в действия лечащего врача, не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.
9. Не приходить на прием к врачу в состоянии алкогольного, наркотического, иного токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи.
10. Своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине не позднее, чем за 1 час до начала приема врача-специалиста (при систематической неявке на прием без уважительных причин Организация оставляет за собой право информировать страховую компанию (при организации обращения пациента посредством страховой компании) о нарушении пациентом настоящих Правил).
11. Предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.
12. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к медицинским работникам, другим пациентам, соблюдать очередность, уважать право записавшихся на прием и пришедших вовремя пациентов на посещение врача в установленное в соответствии с записью время.
13. Не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Организации.
14. Посещать подразделения Организации и медицинские кабинеты в соответствии с установленным графиком их работы.
15. Бережно относиться к имуществу Организации.
16. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
17. Соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.
18. Соблюдать требования иных нормативных правовых актов, действующих в Российской Федерации (санитарно-эпидемиологические, противопожарные требования и другие).

Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Организации, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:
19. Проносить в здание и служебные помещения Организации огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение

(использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих.

20. *Иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, коляски (за исключением инвалидов), корзины и т.п.).*
21. *Находиться в служебных помещениях Организации без разрешения персонала.*
22. *Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях Организации, за исключением специально предусмотренных для этого мест (при наличии).*
23. *Курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, фойе и других помещениях Организации.*
24. *Играть в азартные игры в помещениях и на территории Организации.*
25. *Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями, нецензурно выражаться.*
26. *Оставлять малолетних детей без присмотра.*
27. *Выносить из помещения Организации документы, полученные для ознакомления.*
28. *Изымать какие-либо документы со стендов и из папок информационных стендов.*
29. *Размещать в помещениях и на территории Организации объявления без разрешения администрации Организации.*
30. *Производить фотосъемку и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Организации.*
31. *Выполнять в помещениях Организации функции торговых агентов, торговых представителей и/или находиться в Организации в иных коммерческих целях.*
32. *Находиться в Организации в верхней одежде, грязной обуви.*
33. *Преграждать проезд к зданиям Организации.*
34. *Запрещается доступ в здание Организации лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Организации сотрудниками охраны (при наличии) и/или правоохранительных органов.*

5. Права пациента.

Пациент вправе на:

1. Предоставление информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, являющегося необходимым предварительным условием медицинского вмешательства.
2. Предоставление согласия на обработку персональных данных.
3. Выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
4. Профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.
5. Получение консультаций врачей-специалистов.
6. Облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и/или медицинским вмешательством, методами и лекарственными препаратами.
7. Получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья.
8. Защиту сведений, составляющих врачебную тайну.
9. Отказ от медицинского вмешательства.
10. Обращение в установленном Организацией порядке с жалобой к должностным лицам Организации, в которой ему оказывается медицинская помощь, а также к главному врачу Организации, должностным лицам государственных органов или в суд.

6. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Организацией.

1. Все возникающие споры между пациентом и Организацией рассматриваются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными нормативно правовыми актами Организации должностным лицом Организации, ответственным за работу с обращениями граждан — руководителем Организации, при необходимости с привлечением

главного врача Организации, других работников Организации.

7. Порядок выдачи справок и документов, выписок из медицинской документации.

1. Порядок выдачи справок и документов, выписок из медицинской документации утверждается Министерством здравоохранения Российской Федерации.
2. Для проставления необходимых заверяющих печатей на медицинской документации (справках, выписках и др.) пациенты обращаются к должностным лицам Организации.
3. Медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, отражающие состояние здоровья пациента, предоставляются на основании письменного заявления пациента либо его законного представителя.

8. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента.

1. Каждый пациент имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в Организацию 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.
2. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично пациенту, или лицу (законному представителю пациента), указанному пациентом в добровольном информированном согласии. В случае если дееспособный гражданин не указал лицо, которому доверяет получить информацию о состоянии его здоровья, информация не может быть передана никому, кроме пациента. Информация предоставляется лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.
3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме гражданину или одному из близких родственников (родителям, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и/или не определил иное лицо, которому должна быть передана такого рода информация.
4. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании личного запроса копии документации для консультации у других специалистов.
5. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в течение пяти рабочих дней после подачи заявления.
6. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.
7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством Российской Федерации.
8. Организация оставляет за собой право переноса сроков рассмотрения обращений пациентов по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациентов.

9. График работы Организации.

1. Часы работы Организации:
 - с понедельника по пятницу: с 9.00 до 19.00 час.
 - суббота: с 9.00 до 14.00 час.
 - воскресенье: выходной.

2. График работы Организации в предпраздничные и праздничные дни может отличаться.
3. Об изменениях в графике работы Организации можно узнать по телефонам Организации:
 - ул. Шевченко, д. 122 — 8-8453-620274, 8-9371455222;
 - ул. Братьев Захаровых, д. 154 — 8-9372658222;
 - ул. Свердлова, д. 58 — 8-8453-358787, 8-9372433222, 8-9371433222;
 - либо непосредственно в стоматологической клинике Организации по указанным выше адресам.

10. Ответственность на нарушение настоящих Правил.

1. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.
2. В случае нарушения пациентами и иными посетителями Организации настоящих Правил работники Организации вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
3. Организация оставляет за собой право информировать страховую компанию об откреплении нарушающего настоящие Правила пациента от обслуживания по страховым программам.
4. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Организации, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в здании, служебных помещениях, на территории Организации, неисполнение законных требований работников Организации, причинение морального вреда работникам Организации, причинение вреда деловой репутации Организации, а также материального ущерба имуществу Организации, влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации.

Confidential