



Утверждаю:

Директор ООО «Докторстом»

Петров А.В.

« 01 » сентября 2023 г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО «ДОКТОРСТОМ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) ООО «Докторстом» являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента ООО «Докторстом», а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Докторстом».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями главного врача ООО «Докторстом», и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской услуги надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения пациента в ООО «Докторстом»;
- права и обязанности пациента;
- порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Докторстом» и пациентом;
- график работы ООО «Докторстом» и ее должностных лиц;
- информацию о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте на стенде и официальном сайте ООО «Докторстом».

### **2. Порядок обращения пациентов в ООО «ДОКТОРСТОМ»**

2.1. В ООО «Докторстом» медицинская помощь оказывается ежедневно с понедельника по пятницу с 8-00 до 20-00 без перерывов на обед, в субботу - с 8.00 до 16.00, воскресенье-выходной.

2.2. Ведется платный прием;

2.3. Оказываются медицинские услуги согласно перечню, указанному в лицензии на осуществление медицинской деятельности;

2.4. При оказании гражданам стоматологической услуги в ООО «Докторстом» предоставляется:

- возможность выбора пациентом врача;
- возможность записи на прием к врачу. Запись производится в регистратуре учреждения при личном обращении пациента или по телефону;
- определение объема диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента лечащим врачом;
- направление пациентов, требующих круглосуточного наблюдения, на госпитализацию лечащим врачом в соответствии с клиническими показаниями;

2.4. В регистратуре ООО «Докторстом» при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с действующим законодательством, анкета о состоянии здоровья, добровольное согласие на медицинское вмешательство. Медицинская карта пациента является собственностью



ООО «Докторстом» и хранится в регистратуре. На руки пациенту она не выдается, а переносится в кабинеты сотрудником регистратуры.

2.5. Информацию о времени приема врачей, пациент может получить в регистратуре в устной форме, наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Докторстом», а также с помощью сети «Интернет» на сайте ООО «Докторстом».

### **3. Права и обязанности пациентов**

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом РФ от 29 ноября 2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

3.1. При обращении за медицинской услугой и ее получении пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской услуги;
- обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской услуги;
- обращение с жалобой к должностным лицам ООО «Докторстом», а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской услугой, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение в доступной для него форме полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы ООО «Докторстом»;
- соблюдать правила внутреннего распорядка ООО «Докторстом» для пациентов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в клинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача; сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской услуги;
- 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;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- бережно относиться к имуществу клиники;
- уважительно относиться к другим пациентам;
- соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях.



#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и ООО «ДОКТОРСТОМ»**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, Положением «О работе с жалобами и обращениями граждан в ООО «Докторстом»

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться в администрацию ООО «Докторстом» согласно графику приема граждан.

4.2. При личном приеме 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.

#### **5. График работы ООО «ДОКТОРСТОМ» и ее должностных лиц**

5.1. График работы ООО «Докторстом» и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка поликлиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

5.2. Режим работы ООО «Докторстом» 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.

5.3. График и режим работы утверждаются главным врачом.

5.4. Прием населения (пациентов и их родственников) главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и сайте ООО «Докторстом».

#### **6. Информация о перечне платных медицинских услуг и порядке их оказания**

6.1. Перечень платных видов медицинской помощи и услуг, оказываемых населению, а также порядок и условия их предоставления населению определяются Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Положением о порядке предоставления платных медицинских услуг населению ООО «Докторстом».

6.2. Стоимость платных медицинских услуг определяется калькуляцией с учетом всех расходов, связанных с предоставлением этих услуг.

6.3. Вся информация о порядке предоставлении платных медицинских услуг находится на стенде в холле клиники и сайте ООО «Докторстом».