

Утверждаю  
директор ООО «Ареал»

\_\_\_\_\_ Крюков И.А.  
«\_05\_» \_января\_ 2023 года

## **ПРАВИЛА внутреннего распорядка для потребителей услуг в ООО «Ареал» (стоматология «КИСС»)**

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов (далее - Правила) в ООО «Ареал» стоматология «КИСС» (далее - Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные 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 директора Клиники и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или ее структурные подразделения, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской 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;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- график работы Клиники 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 информационном стенде, на сайте), информация о месте нахождения Правил должна быть вывешены в Клинике на видном месте.

## **2. Порядок обращения пациентов в Клинику**

2.1. Для получения стоматологической помощи пациент обращается в регистратуру Клиники. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт). В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская карта, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес по данным прописки (регистрации) на основании документов, удостоверяющих личность (паспорт).

Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре.

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в стоматологический кабинет регистратором.

2.2. Пациент обслуживается в регистратуре в порядке записи к врачу. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента в условиях Клиники определяется лечащим врачом

2.3. Прием пациентов ведется по адресу: г. Чита, ул. Курнатовского, 81.

2.4. На повторный прием пациента записывает лечащий врач на удобное для пациента время.

Прием пациентов в Клинике организован в две смены:

1-я смена - с 09.00 до 15.00

2-я смена - с 15.00 до 21.00

Воскресенье - выходной день

2.5. Прием пациентов с острой болью проводится без предварительной записи вне общей очереди.

2.6. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема директором клиники, пациент может получить лично в регистратуре в устной форме, либо по телефону: +7 (3022) 99-66-22, или наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле Клиники.

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

Права и обязанности пациентов утверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации; Основ Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан.

3.1. При обращении за медицинской помощью 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 помощи;
- обследование, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- перевод к другому лечащему врачу с разрешения директора Клиники при согласии другого врача;
- обжалование поставленного диагноза, применяемых методов обследования и лечения;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники, в котором ему оказывается медицинская помощь, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение медицинскими работниками Клиники в тайне информации о факте обращения пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при 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 Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для пациентов;
- соблюдать правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (хождение по помещениям Клиники в бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- соблюдать установленный в Клинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
  
- сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам Клиники и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;
- 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 помощь, 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;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, немедленно сообщить об этом дежурному персоналу.
- соблюдать правила запрета курения в Клинике и на прилегающей к ней территории.

## **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

4.1. В случае нарушения прав пациента он (его законный представитель) может обращаться с обращением (жалобой) непосредственно к директору или иному должностному лицу Клиники, в которой ему оказывается медицинская помощь.

4.2. Главный врач Клиники ведет прием по личным вопросам по понедельникам с 11.00 до 12.30 .

4.3. Обращение (жалоба) подается в письменном или электронном виде: первый экземпляр – главному врачу Клиники Дутовой Марии Геннадьевне, номер телефона: +7 924-383-70-36, либо на адрес электронной почты:arealstom@gmail.com.

Обращение (жалоба) должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данные о месте жительства, контактный телефон.

При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены. В случае, если обстоятельства дела требуют немедленного и неординарного реагирования на ситуацию, жалоба может быть направлена сразу в несколько инстанций.

4.4. При личном приеме пациент 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 пациента может быть дан

устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, пациенту дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.7. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые 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.

4.8. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.9. Письменное обращение, поступившее администрации Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.10. Ответ пациенту на жалобу предоставляется в письменном виде в сроки, установленные законодательством Российской Федерации по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.11. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в:

## **МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

- ⑩ **Адрес:** 672090, г. Чита, ул. Богомякова, 23
- ⑩ **Приемная телефон:** 8 (3022) 21-11-10
- ⑩ **e-mail:** priemnaya@minzdrav.e-zab.ru
- ⑩ **Сайт:** chitazdrav.ru

## **ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ОРГАН ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПО ЗАБАЙКАЛЬСКОМУ КРАЮ**

- ⑩ **Адрес:** 672000 г. Чита, ул. Костюшко-Григоровича, 4
- ⑩ **Телефоны:** 8 (3022) 26-36-30, 8 (3022) 26-43-44
- ⑩ **e-mail:** priemnay@reg75.roszdravnadzor.ru
- ⑩ **Сайт:** 75reg.roszdravnadzor.ru

## **ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА**

### **УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО ЗАБАЙКАЛЬСКОМУ КРАЮ**

- ⑩ **Адрес:** 672000, г. Чита, ул. Амурская, 109

- ☎ **Приемная телефон: 8(3022)35-36-13**
- ☎ **e-mail: tur@75.rospotrebnadzor.ru**
- ☎ **Сайт: 75.rospotrebnadzor.ru**

или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Клиники. 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 проведенного лечения и возможных осложнениях. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.2. В отношении 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, супруге, а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

5.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательными актами.

## **6. График работы Клиники и ее должностных лиц**

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

6.2. 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.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются директором Клиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала Клиники. График и режим работы Клиники утверждаются ее директором.

6.4. Прием населения (пациентов, их родственников или их законных представителей) ведется директором Клиники в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре или на сайте Клиники: <http://kiss.chita.ru>

6.5. Регламент работы Клиники утверждается ее директором.

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

7.1. Платные услуги населению предоставляются Клиникой в виде профилактической, лечебно-диагностической стоматологической помощи.

7.2. Платные услуги населению осуществляются в рамках договоров с гражданами на оказание медицинских услуг.

7.3. Предоставление услуг населению осуществляется на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности ЛО-75-01-000809 от 11.03.2014 года.

7.4. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.