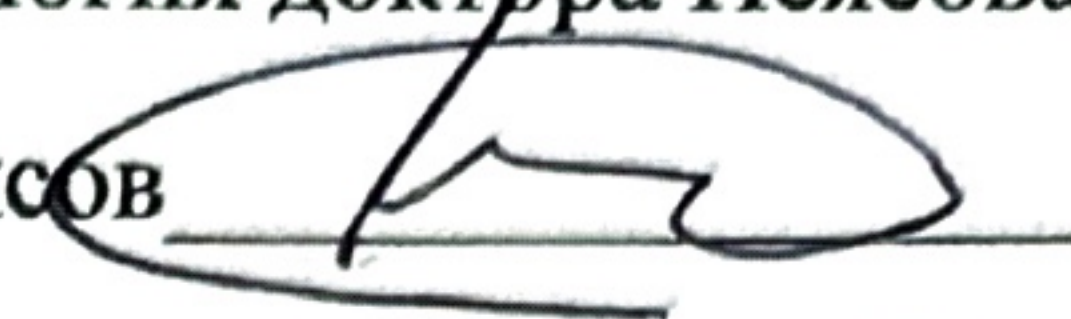


УТВЕРЖДАЮ
Директор ООО «Гармония»
Стоматология доктора Неясова
Д.В. Неясов 
20 февраля 2022г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ГАРМОНИЯ» СТОМАТОЛОГИИ ДОКТОРА НЕЯСОВА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с ФЗ РФ от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023г. №736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными нормативными актами, действующими на территории РФ.
- 1.2. Правила внутреннего распорядка (далее именуемые – Правила) определяют порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) Пациентов, права и обязанности Пациентов, а также определяют нормы поведения Пациентов ООО «Гармония» при получении медицинских услуг в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для сотрудников ООО «Гармония» и его пациентов, а также лиц, обратившихся в клинику.
- 1.4. Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационном стенде ООО «Гармония» и на сайте в сети «Интернет». Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.
- 1.5. ООО «Гармония» не является участником Территориальной Программы государственных гарантий оказания гражданам РФ медицинской помощи обязательного медицинского страхования.
- 1.6. Режим работы ООО «Гармония»: Понедельник - пятница 8:00 – 19:00. Суббота, воскресенье – выходные дни.

2. Порядок обращения Пациента в ООО «Гармония». Форма предоставления медицинских услуг и порядок их оплаты.

- 2.1. Прием Пациентов ООО «Гармония» осуществляется по адресу: г. Тольятти, ул. Автостроителей, влд.96, оф.10.
- 2.2. Оказание медицинских услуг в ООО «Гармония» осуществляется на основании договора об оказании платных медицинских услуг на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств.
- 2.3. Пациент обязан оплатить предоставленную ООО «Гармония» медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.
- 2.4. Пациенту в соответствии с законодательством РФ выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной документ). Расчеты осуществляются путем наличных и безналичных платежей.
- 2.5. Медицинская помощь в ООО «Гармония» осуществляется на основании предварительной записи. Организация предварительной записи Пациентов на прием/консультацию к врачу осуществляется как при непосредственном обращении Пациента, так и по телефону 8(8482)72-58-95, 89372184586. Возможно оказание медицинских услуг Пациентам в порядке живой очереди в случае неявки планового Пациента, либо в периоды отсутствия предварительной записи. Преимущество отдается Пациентам, явившимся по предварительной записи.
- 2.6. Запись на прием производится согласно графику работы ООО «Гармония» и его должностных лиц.
- 2.7. В случае опоздания Пациента более чем на 15 (пятнадцать) минут, ООО «Гармония» вправе отказаться от оказания медицинской услуги и перенести прием на другое время, согласованное с Пациентом.
- 2.8. В случае невозможности явки Пациент обязуется уведомить заблаговременно ООО «Гармония» о своей неявке.

2.9. Информацию о перечне медицинских услуг, стоимости медицинских услуг, времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачу Пациент может получить по телефону, либо при личном обращении в устной форме, а также наглядно с помощью информационных стендов, расположенных в холле ООО «Гармония».

2.10. ООО «Гармония» 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 ООО «Гармония», либо имуществу ООО «Гармония», при невыполнении Пациентом его обязанностей, предусмотренных настоящими Правилами и договором на оказание платных медицинских услуг.

2.11. В случае конфликтных ситуаций Пациент имеет право обратиться к руководителю ООО «Гармония».

3. Права и обязанности Пациента.

3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении *Пациент имеет право на:*

- выбор врача и на выбор медицинской организации;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях 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, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. *Пациент обязан:*

- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- своевременно обращаться за медицинской помощью;
- уважительно относиться к персоналу ООО «Гармония» и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- соблюдать тишину, чистоту и порядок;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- 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;
- выполнять медицинские предписания;
- сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- соблюдать Правила внутреннего распорядка ООО «Гармония» для Пациентов и бережно относиться к имуществу ООО «Гармония»;
- подписать договор на оказание платных медицинских услуг, в рамках платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, согласие на обработку персональных данных, заполнить анкету о состоянии здоровья, иные требуемые документы;
- в случае отказа от лечения, подписать в установленном порядке отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- оплачивать медицинские услуги, которые оказываются на платной основе;

3.3. *Пациентам ООО «Гармония» запрещается:*

- проносить на территорию ООО «Гармония» 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;
- иметь при себе крупногабаритные предметы;
- находиться в служебных помещениях ООО «Гармония» без разрешения администрации ООО «Гармония»;
- курить у центрального входа, в коридорах, кабинетах, холле и др. помещениях ООО «Гармония»;

- оставлять в помещениях ООО «Гармония» без присмотра детей до 14 лет;
- размещать в помещениях ООО «Гармония» объявления без разрешения администрации ООО «Гармония»;
- выполнять на территории ООО «Гармония» функции торговых агентов, представителей;
- запрещается доступ в помещения ООО «Гармония» лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, лицам, имеющим внешний вид, не отвечающий санитарно-гигиеническим требованиям.

4. Права и обязанности медицинских работников и других сотрудников ООО «Гармония»

4.1. Медицинские работники и другие сотрудники, должностные лица ООО «Гармония» осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством РФ, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.

4.2. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации или выбирается Пациентом с учетом согласия врача.

4.3. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение Пациента, предоставляет информацию о состоянии здоровья.

4.4. Лечащий врач по согласованию с руководителем медицинской организации может отказаться от наблюдения за Пациентом и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих в следующих случаях:

- а) грубое или неуважительное отношение пациента к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам ООО «Гармония», другим посетителям и пациентам ООО «Гармония»;
- б) неоднократная (более 2-х раз) неявка или несвоевременная (более 2-х раз) явка на прием к лечащему врачу без уважительной причины;
- в) несоблюдение назначений и рекомендаций лечащего врача.

5. Порядок предоставления справок, выписок из медицинской документации Пациенту.

Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством.

5.1. Справки, копии медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, и выписки из медицинской карты, являющейся собственностью клиники со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, предоставляются гражданам в течение 3 рабочих дней с даты подачи запроса на имя директора клиники. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо лично Заказчику, либо названному им при заключении Договора лицу со сформированием расписки в получении.

5.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами, принимающими участие в медицинском обследовании, лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина и могут содержать следующие сведения: о факте обращения гражданина за медицинской помощью; об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации; о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения; о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием; иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «Гармония».

5.3. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации на бланке ООО «Гармония», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники.

5.4. Справку для налоговой инспекции по возврату НДФЛ за медицинские услуги выдает администратор организации в течение 7 дней после обращения.

5.5. Возможность ознакомления с оригиналами медицинских документов предоставляется пациенту в течение 30 дней с момента подачи письменного заявления. Основание – Приказ Минздрава России от 29.06.2016 № 425н.

6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Гармония» и Пациентом

6.1. В случае нарушения прав Пациента он (его законный представитель) может обращаться с устной жалобой непосредственно к руководителю ООО «Гармония», в случае неудовлетворения претензии в течение 3-х рабочих дней Пациент имеет право обратиться с претензией в письменном виде. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в журнал обращения 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменная претензия подается в следующем порядке: первый экземпляр – руководителю ООО «Гармония», а второй экземпляр остается на руках у лица, подающего претензию.

При этом следует получить подпись лица, принявшего претензию с указанием даты (в случае неотложной ситуации – времени подачи претензии) и подписи.

Претензия должна содержать конкретную информацию, вопросы и четко сформулированные требования, подпись Пациента с указанием фамилии, имени, отчества, данных о месте жительства или работы (учебы), номера телефона. При наличии подтверждающих документов они должны быть приложены.

6.3. Ответ Пациенту на претензию предоставляется в письменном виде в течение 10 рабочих дней с момента ее подачи.

6.4. В спорных случаях пациент имеет право обращаться в органы государственной власти, осуществляющие контроль за деятельностью организаций здравоохранения, или в суд, в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

7. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента.

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме, диагностирующим врачом. 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.

7.2. Информация о состоянии здоровья Пациента сообщается членам его семьи, если Пациент в письменной форме дал разрешение о предоставлении таковых сведений членам его семьи.

7.3. В отношении несовершеннолетних лиц и лиц, признанных недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении Пациентов, по состоянию здоровья не способных принять осознанное решение – супругу(е), а при его (ее) отсутствии – близким родственникам.

8. Ответственность за нарушение Правил.

8.1. Нарушение настоящих правил оказывает негативное влияние на лечебный процесс, качественное оказание медицинской помощи становится невозможным.

Нарушением считается:

- пропуск визитов, неявка или несвоевременная явка (опоздание более 15 минут) на прием к врачу;
- несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- самовольное оставление клиники до завершения курса лечения;
- одновременное прохождение лечения в другой клинике, влияющее на согласованное Пациентом и клиникой лечение, без согласования с лечащим врачом.

8.2. В случае нарушения Пациентом настоящих правил, персонал ООО «Гармония» вправе делать им соответствующие замечания, вызвать наряд полиции и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ. В случае выявления указанных лиц, медицинская помощь им будет оказываться в случае и в объеме неотложной и экстренной медицинской помощи, они будут удаляться из здания и помещений ООО «Гармония» сотрудниками правоохранительных органов.

8.3. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к персоналу ООО «Гармония», другим Пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях, на территории ООО «Гармония», причинение морального вреда персоналу ООО «Гармония», причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба имуществу ООО «Гармония», влечет ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.