

«УТВЕРЖДАЮ»

Генеральный директор
Общества с ограниченной
ответственностью «Ортолайм»

Д.Р. Чертанова.

«17 февраля 2024 г.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ООО «Ортолайм»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Законом РФ «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», Уставом медицинской организации – Общества с ограниченной ответственностью «Ортолайм» (далее – Клиника), иными нормативно-правовыми актами. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов в Клинике при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, обеспечения безопасности граждан при посещении ими медицинской организации, а также работников Клиники.

1.2. Правила поведения для пациентов и посетителей ООО «Ортолайм» (далее – Правила) являются локальным нормативным правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение пациента в Клинике, а также иные вопросы, возникающие между пациентом (его представителем) и ООО «Ортолайм».

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 медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила включают:

- порядок обращения пациента в Клинику;
- 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;
- порядок разрешения споров и конфликтов;

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов размещаются на информационном стенде Клиники в доступном для пациентов месте.

1.6. Факт ознакомления с Правилами внутреннего распорядка для пациентов подтверждается Пациентом при подписании Договора на оказание платных медицинских услуг.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ В КЛИНИКУ

2.1. ООО «Ортолайм» является частной клиникой, оказывающей медицинские услуги на возмездной основе.

- 2.2. Для получения медицинской помощи пациент должен лично или по телефону обратиться к администратору Клиники и записаться на прием к врачу или специалисту.
- 2.3. При записи на прием к врачу или специалисту пациент должен указать свою фамилию, имя, отчество, а также информацию о том, обращался ли он в Клинику ранее.
- 2.4. При невозможности посетить врача или специалиста в назначенное время необходимо отменить или перенести запись, позвонив администратору, как только выяснилась невозможность посещения.
- 2.5. Пациент должен посещать врача (специалиста) в соответствии со временем предварительной записи. При опоздании пациента на прием или процедуру более чем на 15 (пятнадцать) минут, врач (специалист) вправе поменять очередность приема и принять другого пациента, передвинув время приема опоздавшего пациента на более позднее.
- 2.6. Клиника оставляет за собой право переноса сроков приема Пациента по объективным причинам, о чем обязуется уведомить пациента (его представителя).
- 2.7. При первичном обращении администратором заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес регистрации на основании документов, удостоверяющих личность. Также указываются контактные телефоны, адрес электронной почты.
- 2.8. В соответствии с требованиями статьи 9 федерального закона «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ пациент дает письменное согласие на обработку его персональных данных сотрудниками Клиники.
- 2.9. В соответствии с требованиями Закона РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» с пациентом заключается Договор о предоставлении платной медицинской помощи, устанавливающий правовые отношения между пациентом и Клиникой.
- 2.10. Оплата услуг Клиники производится либо наличными денежными средствами в кассу Клиники, либо в безналичном порядке на расчетный счет Клиники. Расчеты наличными денежными средствами с персоналом Клиники строго запрещены.
- 2.11. При обращении пациента за медицинской помощью заключается Договор на предоставление платной медицинской помощи и подписывается предварительное согласование цен (предварительный план лечения). Если в процессе осмотра перед началом процедуры или в процессе проведения процедуры, обнаружилась необходимость изменить состав процедуры, с пациентом подписывается окончательное согласование цен на данный вид услуг.
- 2.12. Вся медицинская документация (медицинская карта, история болезни, договор и пр.) является собственностью Клиники и храниться в соответствии с законодательством РФ.
- 2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинским работником. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники без согласования с руководством Клиники.

3. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При получении медицинской помощи пациент имеет право на получение полной информации о состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также на выбор лиц, которым может быть передана информация о состоянии своего здоровья.
- 3.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии, форме лечащим 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.

3.3. Информация о состоянии здоровья пациента не сообщается членам его семьи без письменного согласия об этом с назначением лица, которому должна быть передана такая информация.

3.4. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

3.5. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

3.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

3.7. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и находящейся в Клинике.

3.8. Супруг (супруга), дети, родители, усыновленные, усыновители, родные братья и родные сестры, внуки, дедушки, бабушки либо иные лица, указанные пациентом или его законным представителем в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, имеют право непосредственно знакомиться с медицинской документацией пациента, в том числе после его смерти, если пациент или его законный представитель не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

3.9. Основанием для ознакомления с медицинской документацией является запрос, поступивший от пациента или иных уполномоченных лиц в установленном порядке и соответствующий требованиям, определенным федеральным органом исполнительной власти Российской Федерации, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ СПРАВОК, ВЫПИСОК ИЗ МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПАЦИЕНТУ ИЛИ ДРУГИМ ЛИЦАМ

4.1. Выдачи документов, а также выписок из медицинской документации осуществляется в соответствии с действующим законодательством и в порядке, определенном федеральным органом исполнительной власти Российской Федерации, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

4.2. Документами, а также выписки из медицинской документации готовятся лечащим врачом Пациента.

4.3. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации о ней у других специалистов. По письменному заявлению пациента ему предоставляются копии медицинских документов, отражающих состояние его здоровья, если в них не затрагиваются интересы третьей стороны.

4.4. Копии медицинских документов, справки о получении услуг Клиники и выписки из медицинских карт предоставляются администрацией Клиники в течение 30 (тридцати) дней со дня, следующего за днем получения ООО «Ортолайм» письменного заявления пациента.

5. ГРАФИК РАБОТЫ КЛИНИКИ И ЕЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

- 5.1. График работы Клиники, ее должностных лиц определяется Правилами внутреннего трудового распорядка ООО «Ортолайм».
- 5.2. Клиника работает ежедневно, включая праздничные и выходные дни, в круглосуточном режиме.
- 5.3. Консультативно-диагностический прием осуществляется ежедневно, согласно графику работы Клиники, строго по предварительной записи с установлением даты, времени и Ф.И.О. врача.
- 5.4. Клиника вправе изменять график работы, при условии размещения информации об изменении на информационных стендах Клиники не менее чем за 7 (семь) дней до изменения.
- 5.5. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право обратиться в установленном Клиникой порядке с жалобой или предложением к должностным лицам Клиники, а также к главному врачу или генеральному директору Клиники.
- 5.6. Все жалобы и предложения пациентов принимаются в письменной форме установленного образца, регистрируются администратором и рассматриваются администрацией Клиники в течение 10 (десяти) рабочих дней со дня, следующего за днем их получения.
- 5.7. Книга жалоб и предложений находится у администратора.
- 5.8. Прием пациентов главным врачом или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать у администратора.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

- 6.1. Администрация и сотрудники Клиники оказывают содействие Пациентам в период пребывания в Клинике.
- 6.2. Пациенты обязуются соблюдать требования, предусмотренные настоящими правилами. В случае несогласия Пациента с действиями персонала Клиники, Пациент доводит сведения до администрации клиники в ходе личного приема или письменно.
- 6.3. Администрация Клиники оказывает содействие в реализации прав пациента. Исключение составляет жалобы, связанные с лечебным процессом (несогласием пациента с оказываемыми медицинскими услугами), так как регулирование указанных жалоб регулируется договором с пациентом и законодательством РФ.
- 6.4. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» пациент вправе обратиться лично, а также направить письменное или электронное обращение (в том числе посредством Единого портала государственных услуг Российской Федерации) в органы государственной власти, включая Департамент здравоохранения г. Москвы (127006, г. Москва, Оружейный пер., д. 43), Территориальный орган Росздравнадзора по г. Москве и Московской области (109316, город Москва, Волгоградский пр-кт, д. 27), Управление Роспотребнадзора по г. Москве (129626, г. Москва, Графский переулок, д. 4, корп. 2, 3, 4).
- 6.5. Отношения между Клиникой и пациентом (законным представителем) в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентированы действующим законодательством РФ.