

Утверждаю:  
Директор ООО «ФИНАНС-МЕДИЦИНА»  
Д.П.Карпенко  
25 января 2023 года

## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «ФИНАНС-МЕДИЦИНА»

### 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и ООО «ФИНАНС-МЕДИЦИНА» (далее по тексту «Клиника»).

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах.

1.2.1. Пациент - физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

1.2.2. Законный представитель - лицо, правомочное выступать в защиту прав и законных интересов других граждан, которые либо недееспособны или ограниченно дееспособны, либо в силу своего возраста или физического состояния не могут лично осуществлять свои права и обязанности. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.2.3. Медицинский работник - физическое лицо, которое имеет медицинское или иное образование, работает в медицинской организации и в трудовые (должностные) обязанности которого входит осуществление медицинской деятельности.

1.2.4. Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

1.2.5. Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

1.3. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов, законных представителей пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав гражданина, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества по согласованному плану лечения с регистрацией или подписями участников оказания услуги.

1.4. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами директора, распоряжениями главного врача, иными локальными нормативными актами.

- 1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
- 1.5.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах;
  - 1.5.2. основные задачи Клиники;
  - 1.5.3. порядок обращения пациента в Клинику;
  - 1.5.4. обязанности и права Исполнителя - Клиники;
  - 1.5.5. обязанности права пациентов;
  - 1.5.6. порядок получения информации о состоянии здоровья пациента;
  - 1.5.7. порядок разрешения споров (конфликтных ситуаций) между Клиникой и пациентом;
  - 1.5.8. график работы Клиники;
  - 1.5.9. информацию о перечне видов платных медицинских услуг, порядке их оказания, льготах отдельным категориям граждан;

Правила внутреннего распорядка находятся в доступном для пациентов месте в холле в папке информации и на сайте Клиники.

## **2. Основными задачами Клиники являются:**

- 2.1. проведение мероприятий по профилактике заболеваний органов полости рта среди населения;
- 2.2. организация и проведение мероприятий, направленных на раннее выявление заболеваний органов полости рта и челюстно-лицевой области и своевременное их лечение;
- 2.3. оказание населению первичной амбулаторной медико-санитарной помощи, в том числе специализированной стоматологической помощи в амбулаторных условиях за счет личных средств граждан;
- 2.4. предоставление платных услуги только при условии согласия пациента и заключении договора на оказание услуг.
- 2.5. оказание медицинских услуг надлежащего качества;
- 2.6. обеспечение пациентов сведениями о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих медицинские услуги.

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

При оказании стоматологической помощи сотрудники Клиники обязаны соблюдать права пациента на получение медицинской помощи и требования:

- ст. 10 «Доступность и качество медицинской помощи» Основ законодательства РФ «Об основах охраны здоровья граждан» от 21 ноября 2011 года;
- Гражданского кодекса РФ, Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" (в последней редакции);
- требования Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации и признании утратившим силу постановления Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. № 1006».

## **3. Порядок обращения пациентов в ООО «ФИНАНС-МЕДИЦИНА».**

3.1. Медицинские услуги в Клинике оказываются гражданам на платной основе, с оплатой за счет личных средств граждан наличными средствами, банковской картой, перечислением на расчетный счет Клиники.

3.2. При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или

здоровью гражданина или окружающих его лиц), необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону – 03.

3.3. Медицинская помощь населению осуществляется по обращению в соответствии с графиком работы Клиники.

3.4. При первичном обращении на пациентка заводится амбулаторная карта стоматологического пациента (далее – «амбулаторная карта»).

3.5. Оформление амбулаторной карты производится при предъявлении пациентом документа, удостоверяющего личность, что является требованием пункта 1 статьи 92 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (при осуществлении медицинской деятельности ведется персонифицированный учет – обработка персональных данных о лицах, которые участвуют в оказании медицинских услуг, и о лицах, которым оказываются медицинские услуги); статьей 94 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в системе персонифицированного учета осуществляется обработка определенных персональных данных о лицах, которым оказываются медицинские услуги, включая данные документа, удостоверяющего личность).

3.6. Администратором в медицинскую карту стоматологического пациента 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), серия и номер паспорта, дополнительные необходимые сведения (номер телефона).

3.7. В соответствии и во исполнение части 1 статьи 23, статьи 24 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» пациент дает согласие на фотосъемку, видеосъемку на этапах лечения с целью контроля качества оказания медицинских услуг, обработку личных персональных данных для ввода в базу данных, сбор; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); распечатку необходимых документов с учетом требований законодательства.

3.8. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и храниться в регистратуре. Медицинская карта стоматологического пациента на руки пациенту не выдается, а получается лично лечащим врачом. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты стоматологического пациента из Клиники без согласования с главным врачом! В случае необходимости, по заявлению пациента и по согласованию с главным врачом выдается ее ксерокопия, заверенная печатью Клиники и подписью ответственного лица. Получение оригинала медицинской карты стоматологического пациента возможно по письменному заявлению пациента на основании п.4 и п.5 ст. 22 ФЗ РФ от 21.11.2011 года № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3.9. По желанию пациента могут оказываться медицинские услуги анонимно в соответствии с Порядком оказания анонимных услуг после предупреждения Пациента о последствиях оказания медицинских услуг на анонимной основе и получения расписки Пациента об ознакомлении с представленной Клиникой информацией и заключения договора на оказании платных медицинских услуг на условиях анонимности.

3.10. Договор на оказание медицинских услуг может быть заключен дистанционным способом. При этом план проведения лечения составляется только после очного осмотра пациента. Лечение проводится после согласования плана лечения с Пациентом (законным представителем).

3.11. В Клинике возможна предварительная запись пациентов на прием к врачам-специалистам, которая осуществляется как при их непосредственном обращении в Клинику, так и по телефону или с помощью сети Интернет.

3.12. Вопрос о необходимости экстренной консультации врача-специалиста решается в день приема. При острой боли время ожидания пациентом приема врача не должно превышать 30 минут.

3.13. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема населения главным врачом может получить в устной форме и наглядно - с помощью информационных стендов, расположенных в холле или на сайте Клиники.

#### **4. Обязанности Исполнителя.**

##### **Исполнитель обязан:**

4.1. предоставить информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании пациенту медицинской помощи;

4.2. информировать пациента (законного представителя) о правах и обязанностях пациента и врача;

4.3. при первичном обращении информировать пациента (законного представителя) о том, что при наличии полиса ОМС возможно получение стоматологических услуг в рамках Территориальной программы бесплатного оказания медицинской помощи в иных медицинских учреждениях;

4.4. собрать полную информацию о состоянии здоровья пациента;

4.5. уведомить пациента о необходимости информации медицинского работника об имеющихся у него заболеваниях (состояниях) на момент обращения, что необходимо для предупреждения возникновения возможных осложнений при оказании медицинских услуг, связанных с состоянием здоровья пациента и обусловлено требованиями ст. 27 ФЗ 323 об обязанности граждан заботиться о своем здоровье;

4.6. получать добровольное информированное согласие на оказание первичной медико-санитарной помощи соответствии с требованиями Приказа МЗ № 1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства» и, в случае согласия на проведение медицинского вмешательства, оформить в установленном порядке согласие на медицинское вмешательство, подтвердив его подписями пациента (законного представителя) и исполнителя услуги (приложение №№ 1, 3 к настоящему договору);

4.7. получать добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство на оказание специализированной медицинской помощи в соответствии с положением статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 01.11.2011 г. № 323-ФЗ, а также информировать пациента (законного представителя) о такой возможности;

4.8. информировать о возможности отказа от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации (при необходимости), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами и возможности возобновления оказания медицинских услуг по желанию пациента (законного представителя);

4.9. облегчать боль, связанную с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;

4.10. уведомить пациента (законного представителя) о том, что кабинете в целях обеспечения прав пациентов при оказании медицинских услуг и осуществления контроля качества предоставляемых услуг может вестись, видео- и фотосъемка на этапах работы специалиста;

4.11. представить пациенту (законному представителю) необходимую информацию об объеме вмешательства, сущности применяемых методик;

- 4.12. информировать пациента (законного представителя) о возможных обстоятельствах, которые могут привести к увеличению объема оказания услуг и возможных осложнениях при лечении;
- 4.13. оговорить с пациентом примерные сроки выполнения медицинских услуг;
- 4.14. обеспечить соблюдение действующих санитарных норм при подготовке к приему и во время лечения, проводить как обследование, так и лечение в надлежащих условиях, соответствующих актуальным санитарным и гигиеническим нормам, нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 4.15. сохранять врачебную тайну: информацию о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, о пройденных процедурах, лечении, общем анамнезе, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 4.16. проводить при необходимости врачебный консилиум, обеспечивать возможность консультации другого специалиста;
- 4.17. информировать о применяемых методах диагностики и лечения, а также о выборе лиц, которым может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- 4.18. по окончании лечения подготовить эпикриз о состоянии здоровья момент окончания лечения, по режиму, питанию, уходу за полостью рта, профилактике развития или обострения хронической соматической патологии и прочее и профилактических мероприятиях (приложение № 5 к настоящим Правилам).
- 4.19. оказывать стоматологические услуги, применяя необходимые сертифицированные материалы, медикаменты, инструменты, оборудование и соблюдая все требования в соответствии с утвержденным Положением о контроле качества и безопасности медицинской помощи и оценки качества в соответствии с утвержденными критериями;
- 4.20. уведомить пациента о необходимости соблюдения рекомендаций врача, и о том, что их несоблюдение может снизить качество услуги, повлечь невозможность ее завершения или отрицательно сказаться на здоровье пациента;
- 4.21. соблюдать правила медицинской этики и деонтологии во взаимоотношениях с пациентом, а также врачебную тайну;
- 4.22. информировать пациента (законного представителя) о недопустимости проведения видеозаписи медицинских работников и аудиозаписи их голоса будет являться обработкой их персональных данных и является совершением правонарушения, предусмотренного ч. 2 ст. 13.11 КоАП РФ – «Обработка персональных данных без согласия в письменной форме субъекта персональных данных на обработку его персональных данных в случаях, когда такое согласие должно быть получено в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных...»). Согласно ст. 152.1 Гражданского кодекса РФ обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (фотографии), а также видеозаписи допускаются только с согласия этого гражданина.

## **5. Права Исполнителя**

### **Исполнитель имеет право:**

- 5.1. Самостоятельно решать вопросы, связанные с техникой лечения, методом анестезии, подбором инструментов и материалов, проведение диагностических исследований, в т.ч. рентгенографии, видео- фотосъемки этапов работ с целью контроля качества лечения, информируя пациента (законного представителя) о необходимости их проведения.
- 5.2. Требовать у пациента получения сведений и предоставления документов (в случае предыдущего лечения в других лечебных учреждениях), необходимых для эффективного лечения.
- 5.3. Отказать в приеме пациенту в случае:
- грубых нарушений пациентом врачебных назначений;
  - некорректном поведении пациента по отношению к персоналу Исполнителя;

- состояния алкогольного, наркотического или токсического опьянения и связанном с этим неадекватном поведении пациента;

- требования услуг, которые не оговаривались при составлении договора.

5.4. В соответствии со ст. 70 Закона об охране здоровья лечащий врач имеет право отказаться от лечения пациента, информировав об этом руководителя, который должен решить вопрос о продолжении лечения и назначить пациенту другого врача по согласованию с ним и при условии согласия пациента.

## **6. Обязанности пациентов (законных представителей).**

### **6.1. Пациент (законный представитель) обязан:**

6.1.1. соблюдать режим работы Клиники;

6.1.2. соблюдать правила внутреннего распорядка уважать права врачей, обслуживающего персонала, других пациентов;

6.1.3. уважительно относиться к медицинскому персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;

6.1.4. заботиться о здоровье, не совершать действий, способных нанести вред здоровью - как пациента, так и других пациентов клиники;

6.1.5. информировать лечащего специалиста о своем непонимании/неполном понимании смысла предстоящего врачебного вмешательства.

6.1.6. соблюдать правила поведения в общественных местах;

6.1.7. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в сменной обуви или бахилах, верхнюю одежду оставлять в гардеробе); уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

6.1.8 бережно относиться к имуществу клиники;

6.1.9. соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом персоналу;

6.1.10. соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях, курить только в специально отведенных для курения местах.

### **6.2. При приеме пациент (законный представитель) должен:**

6.2.1. ознакомится с текстом информированного добровольного согласия в соответствии с требованиями Приказа МЗ № 1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства» и, в случае согласия на проведение медицинского вмешательства, оформить в установленном порядке согласие на медицинское вмешательство, подтвердив его своей подписью);

6.2.2. оформлять в установленном порядке согласие на обработку персональных данных;

6.2.3. оформлять в установленном порядке свой отказ от медицинского вмешательства или его прекращение (приложение № 2 к настоящему договору) на основании приказа МЗ № 1051н от 12.11.2021 года «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;

6.2.4. информировать о возобновлении оказания медицинских услуг по желанию пациента (законного представителя);

6.2.5. представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях, что является требованием ст. 27 ФЗ 323 об обязанности граждан заботиться о своем здоровье и не сообщением указанных сведений может способствовать возникновению осложнений

- при оказании медицинских услуг, связанных с состоянием здоровья пациента. (в процессе опроса и путем заполнения анкеты о состоянии здоровья – приложение к амбулаторной карте);
- 6.2.6. соблюдать установленный в учреждении регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
- 6.2.7. сотрудничать с врачом на всех этапах оказания пациенту медицинской помощи;
- 6.2.8. соблюдать рекомендуемые врачами пациенту режим и диету.

## **7. Права пациентов**

Права и обязанности пациентов (законных представителей) подтверждаются в соответствии с Законом Российской Федерации от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Пациенты (законные представители) информируются о том, что пациент имеет право на получение бесплатной медицинской помощи в иных медицинских учреждениях в рамках программы обязательного медицинского страхования.

### **7.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- 7.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 7.1.2. информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- 7.1.3. получение информации о правах и обязанностях пациента и врача;
- 7.1.4. проведение как обследования, так и лечения в надлежащих условиях, соответствующих актуальным санитарным и гигиеническим нормам, нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 7.1.5. сохранение врачебной тайны, сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, о пройденных процедурах, лечении, общем анамнезе, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- 7.1.6. проведение врачебного консилиума, возможность консультации другого специалиста;
- 7.1.7. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 7.1.8. перевод к другому лечащему врачу с разрешения главного врача при согласии другого врача;
- 7.1.9. добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с положением статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 01.11.2011 г. № 323-ФЗ, а также информирование со стороны медицинских работников о такой возможности;
- 4.1. отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации (при необходимости), за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами и возможность возобновления оказания медицинских услуг по желанию пациента (законного представителя);
- 7.1.11. обращение с жалобой к руководителю или главному врачу, а также к должностным лицам государственных органов или в суд;
- 7.1.12. на возмещение ему (пациенту) ущерба при причинении вреда здоровью со стороны медработников в случае, если вина врачей будет доказана в суде.
- 7.1.13. 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;

7.1.14. по окончании лечения получить эпикриз о состоянии здоровья момент окончания лечения, по режиму, питанию, уходу за полостью рта, профилактике развития или обострения хронической соматической патологии и прочее и профилактических мероприятиях (приложение № 5 к настоящим Правилам).

7.2. В соответствии с Порядком предоставления гарантии на ортопедические конструкции и пломбы пациент имеет право получить гарантийный талон с указанием сроков гарантии, сроков службы на овеществленный результат оказанной услуги с учетом обстоятельств, влияющих на указанные сроки.

7.3. В соответствии с действующим законодательством и локальными актами клиники пациент либо его законный представитель вправе:

7.3.1. ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента согласно приказу Минздрава РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н «Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства»;

7.3.2. получить медицинские документы /их копии/ и выписки из них» согласно приказу Минздрава РФ от 31.07.2020 № 789н "Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них";

7.3.3. получить справки и медицинские заключения согласно приказу Минздрава РФ от 14.09.2020 № 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений"

7.4. Выписки из медицинской документации подготавливаются лечащим врачом, подписываются им и главным врачом.

7.5. Справки о посещении врача выдаются лечащим врачом и заверяются подписью главного врача. В справке указывается дата посещения Клиники и фактические часы приема.

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

8.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом, или 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.

8.2. В отношении несовершеннолетних до 18 лет и 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 (ге), а при его (ее) отсутствии - близким родственникам.

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

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

8.5. В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации (Минздрав России) от 12.11.2021 N 1050н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья



пациента" в клинике устанавливается Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента.

Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента, либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления (далее - письменный запрос).

Письменный запрос содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

8.6. Рассмотрение письменных запросов осуществляется директором, в его отсутствие - главным врачом.

8.7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении Клиники в кабинете главного врача. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией устанавливается главным врачом.

8.8. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации администратором снимается копия с оригинала документов и обеспечивается сохранение копий медицинской документации на бумажном носителе. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

8.9. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема, если специалист имел возможность оформить соответствующие записи.

8.10. В случае, если врач не располагал возможностью немедленно оформить медицинскую документацию, пациент может ознакомиться с ней на следующий день.

8.11. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем для ознакомления с медицинской документацией не должен превышать 10 дней. (Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").

## **9. Порядок разрешения споров (конфликтов) между пациентом/законным представителем и Клиникой**

9.1. Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. 59-ФЗ.

9.2. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к администрации – директору или главному врачу Клиники - лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

9.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Клиники.

9.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится администратором Клиники в журнал обращений граждан. Администратор информирует директора или главного врача о поступлении устного обращения.

9.5. 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 должностным лицом 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.

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

9.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов, Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

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

9.9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое 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.

9.10. Письменное обращение, поступившее в Клинику, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

9.11. Ответ на письменное обращение, поступившее в Клинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **10. График работы Клиники.**

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

10.2. Режим работы Клиники утверждаются директором. 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.

10.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются главным врачом в соответствии с типовыми должностными инструкциями персонала организации здравоохранения. Графики работы утверждаются главным врачом.

10.4. Прием населения (пациентов и их родственников) директором или главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать на информационном стенде и сайте Клиники.

## **11. Информация о перечне видов платных медицинских услуг, порядке их оказания, льготах отдельным категориям граждан**

С целью более полного удовлетворения спроса населения на медицинские услуги, свободного выбора специалистов потребителями, в соответствии с ФЗ от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ «О защите прав потребителей», постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 года № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг...» Клиника оказывает населению платные медицинские услуги.

11.1. Платные услуги населению предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.

11.2. Предоставление платных услуг населению осуществляется на основании лицензии, выданной Клинике, на осуществление медицинской деятельности специалистами, имеющими соответствующий сертификат или свидетельство аккредитации на право заниматься избранным видом деятельности.

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

11.4. При оказании платных стоматологических услуг Исполнитель услуги в **письменной форме**:

- получает согласие на обработку персональных данных (в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»);

- получает согласие пациента/законного представителя на лечение пациента в клинике в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1051н "Об утверждении Порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства, формы информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и формы отказа от медицинского вмешательства";

- Исполнителем заключается договор с Заказчиком (пациентом/законным представителем) в письменной форме.

11.5. Медицинским работником, к которому записан пациент, проводится осмотр пациента (в соответствии с приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 23 апреля 2012 г. N 390н и приказом Министерства здравоохранения РФ от 12.11.2021 № 1051н), согласовывается план лечения и составляется смета, дается информация о возможных видах лечения, их особенности, методах лечения, возможных рисках и осложнениях, ожидаемых результатах и гарантиях, применении утвержденных клинических рекомендаций и стандартов оказания услуги, сертифицированных инструментов и материалов в соответствии с требованиями статьи 20 Федерального закона № ФЗ-323.

11.6. Информированные добровольные согласия подписываются Пациентом старше 15 лет, или законным представителем (в положенных случаях) и медицинским работником - исполнителем услуги.

11.7. В Клинике предусмотрена скидка при оказании платных медицинских услуг населению в пределах заложенной рентабельности на медицинскую услугу следующим категориям лиц:

а) скидка 10% от стоимости услуги:

- участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, лицам, к ним приравненным;
- участникам специальной военной операции (СВО);
- членам семей участников СВО в возрасте от 5 до 17 лет;
- детям, страдающим тяжелыми формами хронических заболеваний орфанными (редкими, генетическими) заболеваниями;

б) скидка от 5% до 7% от стоимости услуги предусмотрена:

- медицинским работникам со стажем более 5 лет;
- инвалидам I-ой и II-ой группы по общему заболеванию;
- членам одной семьи при обращении от 3-х человек (семейная скидка).

11.8. Заказчиком производится оплата в кассу Клиники в соответствии с п. 3.1. ПВР.

11.9. По окончании работы Заказчику выдается эпикриз и, в положенных случаях, в соответствии с утвержденными сроками гарантии - гарантийный талон на виды работ, имеющих овеществленный результат (ортопедические конструкции, пломбы из фотокомпозитов, химических композитов при целостности коронковой части зуба более 50%).

11.10. По окончании выполнения платной услуги Исполнителем и Заказчиком подписывается акт выполненных работ с отметкой об удовлетворенности требований пациента качеством оказанной услуги.