

Утверждены приказом директора  
ООО "МЦ Альтернатива"  
№ 1/22 от 02.02.2012 года



## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ПЛАТНЫХ СТОМАТОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ, ПОВЕДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ и ПОСЕТИТЕЛЕЙ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ ООО "МЦ Альтернатива"

### 1. Общие положения

1.1. Правила предоставления платных стоматологических услуг, поведения пациентов и посетителей являются организационным документом, регламентирующим нормы поведения пациентов и других посетителей стоматологической клиники ООО «МЦ Альтернатива».

1.2. Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей клиники, разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.3. Администрация стоматологической клиники может вносить в Правила необходимые изменения и дополнения. Новая редакция Правил вступает в силу с момента ее размещения на информационном стенде стоматологической клиники или публикации на официальном сайте ООО «МЦ Альтернатива» \_\_\_\_\_.

### 2. Расположение и режим работы стоматологической клиники

2.1. Медицинская деятельность стоматологической клиники ООО «МЦ Альтернатива» при оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях осуществляется на основании Лицензии № ЛО-54-01-004436 от 12 июля 2017 года.

Стоматологическая клиника ООО «МЦ Альтернатива» располагается по адресу г. Новосибирск, ул. Дуси Ковальчук, 252. Режим работы понедельник-пятница с 09.00 до 21.00, суббота 9.00 до 15.00, воскресенье выходной.

Режим работы может меняться в праздничные дни. Информация об изменениях размещается на информационном стенде или на сайте ООО «МЦ Альтернатива».

### 3. Порядок обращения в клинику

3.1. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора /регистратуру/ клиники посредством телефонной связи или при личном обращении пациента в Клинику.

Телефоны для записи: +7(383) 213-96-38.

В холлах и коридорах стоматологической клиники ведется видеонаблюдение.

3.2. При записи на прием к врачу пациенту необходимо указать свою фамилию, имя, отчество и телефон.

3.3. При первичном обращении на имя пациента оформляется медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), паспортные данные, сведения о характере заболевания, и другие сведения, связанные с оказанием пациенту стоматологической помощи.

3.4. Медицинская карта стоматологического больного хранится в регистратуре клиники и на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой.

Не разрешается самовольное изъятие медицинской карты из клиники.

3.5. Информация, содержащаяся в медицинской карте стоматологического больного и других медицинских документах пациента, составляет медицинскую тайну. Пациент вправе запретить передавать касающуюся его медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

Пациентам, при оказании медицинской помощи по договору добровольного медицинского страхования (ДМС), перед приемом необходимо предъявить администратору документ, удостоверяющий личность, и уточнить наличие гарантийного письма.

3.6. В назначенное время пациенту необходимо явиться на прием в клинику для получения медицинской услуги.

На каждого пациента отведено определенное время приема согласно записи. Опоздание или задержка приема могут снизить качество оказываемой услуги и привести к задержке приема следующего пациента.

3.7. В случае опоздания пациента на прием к специалисту клиники или на диагностические исследования, опозданием считается время, превышающее 10 минут с момента назначенного.

В случае, если время опоздания превысило 10 минут, пациенту предоставляется /при наличии возможности/ право ожидания приема в ближайшее время, либо врач может перенести прием, если у него нет возможности продлить его без нарушения интересов последующих пациентов.

3.8. Информацию о времени приема врачей всех специальностей, о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан руководителем клиники, пациент может получить у администратора клиники в устной форме, а также на информационном стенде стоматологической клиники.

3.9. При обращении в клинику с пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг и оформляется другая необходимая медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).

3.10. В соответствии со ст. 20 Федерального Закона № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. «Об основах охраны здоровья граждан» пациент подписывает Информированное согласие на медицинское вмешательство (или отказ от медицинского вмешательства) при предоставлении каждой услуги в Клинике, а также дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных.

Клиника подтверждает конфиденциальность обработки персональных данных пациента, используемых в медицинских информационных системах.

В случае отказа от оформления согласия на обработку персональных данных и информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство клиника не оказывает медицинские услуги пациенту.

3.10. Клиника отказывает в лечении Пациенту в случае невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий, в том числе когда Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения и др. случаях /в том числе при приеме психотропных лекарственных средств/.

#### 4. Права пациентов

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:

3.2.1. Получение в доступной для пациента форме информации о результатах обследования, наличии заболевания, диагнозе, 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

3.2.2. Предоставление диагностических и лечебных мероприятий на основании информированного добровольного согласия пациента за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. Пациент вправе отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации за подписью пациента.

Отказ пациента от диагностики или лечения может повлиять на правильность установленного диагноза, послужить причиной снижения эффективности или полной неэффективности проведенного лечения, привести к осложнениям и ухудшениям патологического процесса.

3.2.4. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в его медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. № 323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

## 5. Обязанности пациентов

5.1. При посещении клиники пациенты обязаны:

- соблюдать режим работы клиники;
- соблюдать тишину, правила внутреннего распорядка клиники для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебное учреждение надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- заполнить Анкету;
- оформить в установленном порядке 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;
- предоставить 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;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям клиники; бережно относиться к имуществу клиники;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- соблюдать правила запрета курения в общественных местах;
- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения – клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и нахождение в клинике в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

5.2. Пациенту может быть отказано в предоставлении медицинской помощи в случаях не соблюдения им предписаний и правил внутреннего распорядка клиники, в том числе:

- а) в случае грубого или неуважительного отношения к персоналу, другим пациентам и посетителям клиники;
- б) в случае неявки или несвоевременной явки на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
- в) в случае несоблюдения требований и рекомендаций врача;
- г) в случае приема лекарственных препаратов без назначения врача по собственному усмотрению;
- д) в случае получения одновременного лечения по данному заболеванию в другом учреждении.

## **6. Виды, продолжительность и порядок приема специалистами клиники**

6.1. Прием пациентов специалистами стоматологической клиники осуществляется на основании предварительной записи через администратора /регистратуру/ ООО "МЦ Альтернатива" лично, либо по телефону +7(383) 213-96-38 .

6.2. Продолжительность приема зависит от специализации врача и вида приема (первичный или повторный).

6.3. Продолжительность первичного приема может составлять от 30 до 60 минут, продолжительность приемов узких специалистов зависит от специализации.

### **Виды приема:**

- первый /первичный/ прием у каждого нового специалиста;
- прием у специалиста, у которого пациент уже был, но с новым поводом обращения (заболеванием);
- прием у специалиста с тем же поводом обращения, но более, чем через 6 месяцев после предыдущего обращения (за исключением наблюдения хронических заболеваний или заболеваний, предполагающих явку более чем через 6 месяцев).
- Продолжительность повторного приема у специалистов составляет 30 минут.
- Продолжительность осмотров узких специалистов от 20 до 30 минут в зависимости от специализации врача.
- Продолжительность РГ, иных диагностических исследований зависит от конкретного вида исследования и может составлять от 20 до 60 минут.

## **7. Порядок оплаты медицинских услуг**

7.1. Стоимость стоматологических услуг определяется в соответствии с утвержденным ООО "МЦ Альтернатива" прейскурантом цен, действующих на момент оказания стоматологической помощи.

7.2. Оплата стоматологических услуг производится в день приема у администратора-кассира в порядке и в соответствии с договором на оказание платных стоматологических услуг, заключенным с пациентом, и правилами предоставления платных стоматологических услуг, действующих в ООО "МЦ Альтернатива", до оказания услуги или соответствующего этапа стоматологической помощи.

Расчет производится как наличными деньгами, так и с использованием пластиковой карты через банковский терминал. Расчет может производиться в безналичном порядке. По запросу клиента администратор-кассир может распечатать перечень оказанных услуг с указанием стоимости.

## **8. Порядок оплаты в случае предоставления услуг по договору добровольного медицинского страхования**

8.1. Для пациентов, застрахованных по договору ДМС, действуют следующие правила:

Все услуги, не входящие в программу добровольного медицинского страхования, оплачиваются пациентом.

8.2. Оказание услуг, не входящих в программу добровольного медицинского страхования, может осуществляться за счет страховой компании только при предоставлении гарантийного письма от страховой компании на оплату конкретных видов услуг.

## **9. Правила получения сведений, составляющих медицинскую тайну**

9.1. Порядок получения надлежащим образом заверенной копии медицинской документации – медицинской карты стоматологического больного и иной медицинской документации, содержащих сведения о состоянии здоровья пациентов (персональные данные), осуществляется по письменному заявлению пациента на имя директора клиники при предъявлении паспорта, а также по заявлению лица, являющегося представителем пациента в силу закона или по доверенности.

Результаты анализов передаются лично пациенту, его поверенному или законному представителю, а также лицу, указанному в договоре.

Для получения результатов анализов по электронной почте, необходимо заполнить специальное заявление.

## **10. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений**

10.1. Порядок и сроки рассмотрения жалоб и обращений пациентов и посетителей клиники осуществляется в соответствии с Федеральным Законом РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.06. №59-ФЗ.

Установленный настоящим Федеральным законом порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением указанными органами, должностными лицами обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

(введено Федеральным законом от 07.05.2013 N 80-ФЗ)

10.2. Письменное обращение или заявление подается на имя директора клиники и подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления данному должностному лицу.

10.3. Письменное обращение или заявление подлежит обязательному рассмотрению в сроки, установленные ФЗ.

Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.4. Должностное лицо, рассматривающее обращение или заявление, на имя которого они поданы:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение

обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона;

5) уведомляет гражданина о результатах рассмотрения обращения.

10.5. Ответ на обращение, поступившее должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

10.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

10.9. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих медицинскую или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **11. Личный прием граждан**

11.1. Личный прием граждан в стоматологической клинике ООО "МЦ Альтернатива" осуществляется директором клиники. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационном стенде.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

11.5. 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.

11.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (введено Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ)

## **12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

12.1. Должностные лица стоматологической клиники ООО "МЦ Альтернатива" осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и заявлений граждан, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.