

О МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ООО «СИД»

ООО «СИД» является медицинской организацией, оказывающей доврачебную, амбулаторно-поликлиническую и специализированную медицинскую помощь на платной основе в объеме и по перечню, указанному в лицензии Л041-01137-77/00145423 от 14.04.2022., выданной Департаментом здравоохранения города Москвы.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ, ПОРЯДКИ, УСЛОВИЯ, ФОРМЫ ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ И ИХ ОПЛАТЫ В ООО «СИД»

1. Общие положения

- 1.1 Настоящие правила внутреннего распорядка для Пациентов, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты (далее по тексту Правила)— это организационно-правовой документ, регламентирующий в соответствии с действующим законодательством в области здравоохранения поведение пациента в медицинской организации, а также правила, порядки, условия, формы оказания медицинских услуг и их оплаты, иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений — Пациентом (его представителем) и медицинской организацией в Обществе с ограниченной ответственностью «СИД» Клиника.
- 1.2 Внутренний распорядок Клиники для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Клиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Клинике.
- 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;
 - правила поведения пациентов и посетителей Клиники;
 - права и обязанности Пациента;
 - 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 платных медицинских услугах;
 - гарантии качества.
- 1.5 Правила размещаются на информационном стенде в холле Клиники в доступном для Пациентов месте.

2. Порядок обращения Пациентов в Клинику

- 2.1 ООО «СИД» является медицинской организацией, оказывающей амбулаторнополиклиническую медицинскую помощь согласно выданной лицензии Л041-01137-77/00145423 от 14.04.2022). При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью человека и других состояниях, и заболеваниях) Пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 103 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).
- 2.2 Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи через администратора Клиники посредством телефонной связи или непосредственно в Клинике. Телефон для записи: +7 (495)197-89-57
- 2.3 При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.
- 2.4 В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.
- 2.5 При первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие сведения о Пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), номер телефона для связи.
- 2.6 Медицинская карта стоматологического больного является собственностью Клиника и хранится в регистратуре Клиника. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Клиники.
- 2.7 Опозданием на прием к специалистам и диагностические исследования считается время в 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.
- 2.8 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 администраторов в устной форме.
- 2.9 При первичном обращении Пациента в Клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, и другая необходимая первичная медицинская документация. Пациенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт).
- 2.10 Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Без подписания данных документов Клиника не может оказывать медицинские услуги Пациенту.
- 2.11 Клиника может отказать в лечении Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических.

3. Правила поведения пациентов и посетителей Клиники

3.1 Пациентам и посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здание и служебные помещения Клиники 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 (в т.ч. велосипеды, самокаты, детские коляски и другие транспортные средства, хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации Клиники;
- употреблять пищу в коридорах, местах ожидания и других помещениях; · курить на крыльце, в коридорах, кабинетах, фойе и др. помещениях Клиники;
- играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
- оставлять малолетних детей без присмотра. Несовершеннолетние лица в возрасте до 15 лет могут находиться на территории Клиники только в сопровождении родителей, близких родственников или законных представителей.
- выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники;
- производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Клиники;
- выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях;
- находиться в помещениях Клиники и в верхней одежде, грязной обуви, без сменных бахил;
- преграждать проезд санитарного транспорта к зданию Клиники;
- запрещается доступ в здание и помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Клиники сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

4. Права и обязанности Пациентов

4.2 Права Пациента при обращении за медицинской помощью:

- 4.2.1 Получить в доступной для него форме информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.
- 4.2.2 Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".
- 4.2.3 Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству Информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской Документации.
- 4.2.4 Пациент имеет право 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.
- 4.2.5 Важным является то, что 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.
- 4.2.6 Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.
- 4.2.7 Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших пятнадцатилетнего 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.

4.3 Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в помещение Клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

- выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
 - уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
 - ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о здоровье;
 - 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;
 - проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам;
 - бережно относиться к имуществу Клиники;
 - при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом 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 нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;
- 4.4 Более подробно права и обязанности Клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинской помощи соответственно изложены в Договоре на оказание платных услуг.
- 4.5 Лечащий врач может отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Клиники:
- 1) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам клиники;
 - 2) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру по неуважительной причине;
 - 3) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
 - 4) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
 - 5) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача.

5. Порядок разрешения конфликтов между Пациентом и Клиникой

5.1. Все возникающие споры между пациентом и Клиникой рассматриваются

должностными лицами и Врачебной комиссией Клиники

6. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента

- 6.1 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, только с письменного разрешения Пациента.
- 6.2 В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, а также детей до пятнадцати лет, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.
- 6.3 В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.
- 6.4 Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия Пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

7. Порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

- 7.1 Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов. По письменному заявлению Пациента на имя главного врача Клиники ему предоставляется выписной эпикриз из его амбулаторной карты, отражающий состояние его здоровья, либо ксерокопия самой амбулаторной карты. Эпикриз готовится в течении пяти рабочих дней, ксерокопия амбулаторной карты в течение тридцати календарных дней. Право на получение медицинской документации о состоянии здоровья имеют Пациент либо его законный представитель, предъявивший нотариально заверенную доверенность и документ об удостоверении личности. Медицинская амбулаторная карта не выдается на руки Пациенту и является собственностью Клиники.

8. График работы Клиники и ее должностных лиц

- 8.1 График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.
- 8.2 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.

- 8.3 Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы) устанавливаются руководителем Клиники в соответствии с типовыми должностными инструкциями. График и режим работы утверждаются руководителем Клиники.
- 8.4 Прием Пациентов руководителем Клиники или его заместителями осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратуре Клиники у администраторов или на сайте Клиники в соответствующем разделе.
- 8.5 Режим работы Клиники утверждается генеральным директором.

9. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания

- 9.1 Общество с ограниченной ответственностью «СИД» - коммерческая организация, не участвующая в осуществлении Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи.
- 9.2 Все медицинские услуги в Клинике предоставляются платно, согласно утвержденному прейскуранту.
- 9.3 Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов специалистов, оказывающих платные услуги. Отношения между Клиникой и Пациентом (законным представителем) в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.

10. Порядок оказания платных медицинских услуг

- 10.1 Платные медицинские услуги предоставляются в виде профилактической, лечебно-диагностической, реабилитационной медицинской помощи.
- 10.2 Платные медицинские услуги оказываются Пациентам по их желанию на основании заключенного с ними Договора.
- 10.3 Порядок оказания платных медицинских услуг:
 - 1) В день записи на первичный приём в регистратуре оформляется медицинская карта Пациента, договор на оказание платных медицинских услуг в 2-х экземплярах, необходимые Приложения к Договору, Согласие на обработку персональных данных и Информированное добровольное согласие на первичные медицинские вмешательства (осмотр, опрос, диагностика).
 - 2) Перед лечением Пациентом собственноручно заполняется Анкета о состоянии здоровья (Анамнез жизни), которая является приложением к договору об оказании платных медицинских услуг и частью медицинской карты Пациента. За несовершеннолетних или недееспособных Пациентов анкету и иные документы заполняют родители или официальные представители.
 - 3) В начале приёма лечащий врач проводит собеседование и осмотр Пациента, разъясняет суть диагностики и возможного лечения, устанавливает предварительный диагноз, предлагает методы и возможные варианты лечения, объясняет последствия отказа от лечения и предполагаемые результаты лечения, степень риска лечения и возможные осложнения, согласовывает с Пациентом этапы лечения, конструкцию протезов и

материалов, доводит до сведения Пациента ориентировочную стоимость лечения, после чего с Пациентом оформляется Информированное согласие на лечение, и Предварительный план лечения.

- 10.4 Подробное описание оказываемых Услуг отражается в Медицинской карте Пациента, Согласованном плане лечения и Информированном добровольном согласии.
- 10.5 Персонал Клиники (врачи и средний медицинский персонал) оказывает услуги в помещении, на оборудовании и с материалами Клиники в соответствии с Согласованным планом лечения.
- 10.6 Клиника не оказывает медицинские Услуги в случае невозможности безопасного оказания Услуг, в том числе, если врач выявил у Пациента аллергические реакции, противопоказания, острые воспалительные инфекционные заболевания или если Пациент находится в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.
- 10.7 Если в процессе оказания услуг возникла необходимость изменения Плана лечения и (или) выполнения дополнительных действий, связанных с медицинскими показаниями, то такие Услуги выполняются с предварительного согласия Пациента. Отказ Пациента от изменения плана лечения и проведения дополнительных действий, связанных с медицинским вмешательством, оформляется письменно с разъяснением Пациенту последствий такого отказа.
- 10.8 Пациент подтверждает, что ознакомлен с информацией, касающейся особенностей оказываемой медицинской услуги и условий ее предоставления своей подписью в Договоре и всех Приложениях к договору.
- 10.9 Срок оказания Услуг зависит от состояния здоровья Пациента, периода, необходимого для изготовления медицинского изделия и графика работы врача и указывается в Предварительном плане лечения
- 10.10 Оплата услуг проводится в соответствии с Прейскурантом, Договором на оказание платных медицинских услуг и Планом лечения. Пациент вносит оплату в регистратуре через кассу. Оплата за услуги врачу не допускается. В случае недостаточности у Пациента денежных средств для оплаты оказанных услуг, задолженность Пациента перед Клиникой оформляется долговой распиской и вносится в 3-х дневный срок.
- 10.11 В случае изменения состояния здоровья Пациента в ходе лечения, Пациент обязан во время следующего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача и явиться на прием незамедлительно для диагностики состояния здоровья и устранения проблем.
- 10.12 В случае, если Пациент не может прийти на приём к своему лечащему врачу в назначенное время, Пациент обязан сообщить об этом по телефону не менее чем за 24 часа до назначенного времени и назначить новую дату визита.
- 10.13 По завершении оказания платной медицинской услуги Пациент подписывает Акт об оказанных услугах и оплачивает оказанные ему услуги в регистратуре. Оплата проводится наличными денежными средствами или с помощью банковских карт посредством применения терминала оплат. По желанию и с согласия Пациента (заказчика) оплата может производиться путем внесения

аванса или 100% предоплаты по плану лечения. В случае отказа Пациента от продолжения лечения при ранее внесенном авансе исполнитель (Клиника) после расчета и взимания оплаты за фактически оказанные услуги производит возврат оставшихся денежных средств в течение 10 рабочих дней тем же путем, которым денежные средства были оплачены исполнителю либо иным путем по договоренности сторон.

11. Гарантии качества

11.1 Гарантийные сроки на медицинские услуги устанавливаются в соответствии с Положением о гарантийных обязательствах. При необходимости лечащий врач может фиксировать сроки дополнительно в Информированном согласии или специальном документе (Гарантийный талон Пациента).

11.2 При оказании медицинских услуг Клиника гарантирует:

- безопасность, которая обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования путем санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами, а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов;
- предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья Пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;
- оказание видов медицинских услуг в соответствии с лицензией;
- проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;
- тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей и медицинских сестёр;
- индивидуальный подбор анестетиков, что позволяет в максимальной степени исключить болевые ощущения, учитывая при этом возраст Пациента, его аллергологический статус, показатели общего здоровья и опыт лечения;
- мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;
- проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости упреждения нежелательных последствий;
- проведение бесплатных профилактических осмотров с частотой, определяемой лечащим врачом;
- динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;
- достижение показателей качества медицинской услуги и эстетических результатов (с учетом имеющихся в отечественной медицине стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

**ИНФОРМАЦИЯ О БЛИЖАЙШЕМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОМ
УЧРЕЖДЕНИИ:**

□ **Стоматологическая поликлиника при ГБУЗ МО ДЦГБ**

Государственное автономное учреждение здравоохранения города Москвы
«Стоматологическая поликлиника № 48 Департамента здравоохранения
города Москвы»

ГАУЗ «СП №48 ДЗМ»

Фактический адрес:

117485, г. Москва, ул. Профсоюзная, д. 100

Режим работы:

График

Понедельник

-

Четверг:

работы:

08:00-17:00

Пятница:

08:00-15:45

Обед:

12:30-13:30

Суббота, Воскресенье - выходные дни

Справочная:

+7 (495) 336-95-22

Официальный сайт:

<https://sp48.mos.ru/>