

# ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ УСЛУГ(ПАЦИЕНТОВ)

## 1. Общие положения

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «Мирра-Дент» (далее по тексту — ООО «Мирра-Дент», клиника) является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские стоматологические услуги

1.2. Внутренний распорядок ООО «Мирра-Дент» — это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг(пациентов) при получении медицинской стоматологической помощи в клинике.

1.3. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг — это правила, определяющие порядок обращения за медицинской помощью (медицинскими услугами) потребителей услуг (пациентов), права и обязанности потребителей услуг (пациентов), правила поведения в клинике.

1.4. Настоящие правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее по тексту — Правила) разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей". Постановления Правительства РФ от 11.05.2023 №736н «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», иными государственными нормативными актами и актами ООО «Мирра-Дент».

Правила распространяют своё действие на потребителей услуг (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в ООО «Мирра-Дент».

1.5. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг размещаются для ознакомления в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 456510, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. Свердловская, 2 в, в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": <https://mirra-dent.ru/>

## 2. Порядок приёма потребителей услуг (пациентов)

2.1. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется по адресу нахождения клиники: 456510, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. Свердловская, 2 в

2.2. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется в плановом порядке по предварительной записи. При наличии незанятого текущей работой врача-специалиста необходимого профиля, и наличии свободного интервала времени, необходимого для проведения приёма, приём потребителя услуг (пациента) может быть произведен в день обращения за медицинской помощью в клинику.

2.3. Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается ООО «Мирра-Дент» и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно.

- 2.4. Запись на приём производится согласно графику работы ООО «Мирра-Дент» и ее должностных лиц.
- 2.5. Плановая продолжительность приёма определяется должностными лицами клиники в каждом случае предварительной записи индивидуально для каждого потребителя услуг (пациента), в зависимости от вида медицинских услуг, которые предполагается оказать.
- 2.6. Запись на приём возможна на время, не позднее, чем за 1 час до завершения работы клиники, согласно графику работы, с учетом предполагаемой длительности приёма, необходимого для оказания планируемых медицинских стоматологических услуг.
- 2.7. Запись на приём осуществляется по телефонам для записи: 8(351)271-96-81, либо через дежурного администратора при личном посещении клиники. При записи на приём потребитель услуг (пациент) должен указать свою фамилию, имя, отчество (при наличии) и номер телефона (при наличии).
- 2.8. Прием потребителя услуг (пациента) осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорта или иного, установленного законом документа). Однако при необходимости оказания медицинской помощи в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента), приём потребителя услуг (пациента) может быть осуществлён без предъявления документа, удостоверяющего личность.
- 2.9. Законному представителю потребителя услуг (пациента), необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной, установленный законом документ) и документ, удостоверяющий его права, как законного представителя потребителя услуг (пациента).
- 2.10. Потребителю услуг (пациенту) необходимо явиться на приём при первичном обращении за медицинской стоматологической помощью за 20 минут до начала приёма, при последующих обращениях за медицинской помощью — за 10 минут до приёма. В течение этого времени у потребителя услуг (пациента) и, при наличии, законного представителя потребителя услуг (пациента), будет возможность ознакомиться с информацией для потребителей услуг (пациентов), размещенной на информационном стенде в помещении клиники, и оформить документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.
- 2.11. При первичном обращении за медицинской помощью в ООО «Мирра-Дент» на потребителя услуг (пациента) заводится Медицинская карта стоматологического больного, в которую вносятся следующие обязательные сведения о потребителе услуг (пациенте): фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения (число, месяц, год), адрес регистрации по месту жительства, профессия, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.
- 2.12. При обращении за медицинской помощью в клинику с потребителем услуг (пациентом) и/или, в установленных законом случаях, с законным представителем потребителя услуг (пациента) оформляются (заключаются) требуемые в соответствии с действующим законодательством документы:
- Согласие на обработку персональных данных;
  - Уведомление до заключения договора оказания платных медицинских услуг;
  - Договор оказания платных медицинских услуг;

- Информированное добровольное согласие (или отказ) на виды медицинских вмешательств, включенных в Перечень определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи;
- Информированное добровольное согласие на планируемое медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства;
- Заполняется Анкета пациента о состоянии здоровья;
- Оформляются иные требуемые документы.

2.13. Перед предоставлением в ООО «Мирра-Дент» платной медицинской услуги (проведением медицинского вмешательства) потребитель услуг (пациент), или, в установленных законом случаях, законный представитель потребителя услуг (пациента) должен дать Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство или на отказ от медицинского вмешательства (ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан").

2.14. Без оформления, подписания документов, указанных в пунктах 2.11., 2.12. и 2.13. настоящих Правил, ООО «Мирра-Дент» вправе не оказывать медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.15. Опозданием на приём в ООО «Мирра-Дент» считается явка потребителя услуг (пациента) на приём более, чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае ООО «Мирра-Дент» вправе не оказывать плановые медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.16. Информацию о графике работы, должностных лиц, специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан директором потребитель услуг (пациент) может получить на информационном стенде в помещении клиники, у администраторов в устной форме, по телефону 8(351)271-96-81, либо на официальном интернет-сайте: <https://mirra-dent.ru/>

2.17. ООО «Мирра-Дент» может отказать в оказании платных медицинских услуг потребителю услуг (пациенту) в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления медицинской услуги, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.18. Посетители клиники и потребители услуг (пациенты) настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях ведется видеонаблюдение.

### 3. Права и обязанности потребителей услуг (пациентов):

3.1. Нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности потребителя услуг (пациента) при получении медицинской помощи (медицинских услуг), являются:

- Конституция Российской Федерации;
- Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 08.12.2020) "О защите прав потребителей".
- ФЗ № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",

-Постановление Правительства РФ от 11.05.2023 №736н «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

3.2. Потребитель услуг (пациент) имеет право на:

3.2.1. выбор врача и выбор медицинской организации;

3.2.2. профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3.2.3. получение консультаций врачей-специалистов;

3.2.4. облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

3.2.5. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

3.2.6. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

3.2.7. отказ от медицинского вмешательства;

3.2.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

3.3. Потребитель услуг (пациент) обязан:

3.3.1. Заботиться о сохранении своего здоровья;

3.3.2. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, потребители услуг (пациенты) обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;

3.3.3. Соблюдать режим лечения, выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала;

3.3.4. Уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи (медицинских услуг);

3.3.5. Представлять лицу, оказывающему медицинскую услугу, известную потребителю услуг (пациенту) достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;

3.3.6. Немедленно информировать лечащего врача, лицо, оказывающее медицинскую услугу, об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;

3.3.7. Соблюдать настоящие Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг;

3.3.8. Бережно относиться к имуществу ООО «Мирра-Дент», соблюдать чистоту и тишину в помещениях клиники;

3.3.9. Соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных местах;

3.3.10. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение клиники для планового лечения, если медицинское вмешательство не требуется по экстренным

показаниям для устранения угрозы жизни человека, в период острой фазы ОРВИ, гриппа, герпеса и других инфекционных заболеваний);

3.3.11. Перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;

3.3.12. Соблюдать правила поведения в общественных местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом клиники своих обязанностей;

3.3.13. Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим потребителям услуг (пациентам). Не предпринимать действий, способных нарушить права других потребителей услуг (пациентов) и работников клиники

3.4. Посетителям ООО «Мирра-Дент», потребителям услуг (пациентам) запрещается:

3.4.1. Иметь при себе предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;

3.4.2. Находиться без соответствующего разрешения в служебных помещениях клиники;

3.4.3. Оставлять детей младшего возраста без взрослого сопровождающего;

3.4.4. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;

3.4.5. Выносить из ООО «Мирра-Дент» имущество клиники и документы, полученные для ознакомления;

3.4.6. Изымать какие-либо документы из медицинских карт, информационных стендов, иных мест хранения документации;

3.4.7. Размещать в помещении клиники объявления без разрешения администрации;

3.4.8. Производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации ООО «Мирра-Дент»;

3.4.9. Выполнять в клинике функции торговых агентов, представителей;

3.4.10. Посещать ООО «Мирра-Дент», приходить на приём в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, состоянии похмелья.

3.5. Дополнительно, права и обязанности ООО «Мирра-Дент» и потребителя услуг (пациента) по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре оказания платных медицинских услуг.

#### 4. Права и обязанности медицинских работников и других сотрудников клиники:

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

4.2. Лечащий врач назначается руководителем ООО «Мирра-Дент» или выбирается потребителем услуг (пациентом) с учетом согласия врача.

4.3. Лечащий врач организует своевременное квалифицированное обследование и лечение потребителя услуг (пациента), предоставляет информацию о состоянии его здоровья, по требованию потребителя услуг (пациента) или его законного представителя приглашает для консультаций врачей-специалистов.

4.4. Лечащий врач по согласованию с руководителем клиники может отказаться от наблюдения за потребителем услуг (пациентом) и его лечения, если отказ непосредственно не угрожает жизни потребителя услуг (пациента) и здоровью окружающих в следующих случаях:

а) грубое или неуважительное отношение потребителя услуг (пациента) к лечащему врачу, иному медицинскому персоналу и сотрудникам ООО «Мирра-Дент», другим посетителям и пациентам клиники;

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 разрешения споров и порядок работы с обращениями граждан в ООО «Мирра-Дент»

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской стоматологической помощи, потребитель услуг (пациент) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации ООО «Мирра-Дент» (руководителю медицинской организации) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2. Порядок обращения граждан в ООО «Мирра-Дент» определяется принятым Положением об организации работы с обращениями граждан, размещенным в свободном доступе на информационном стенде в помещении клиники по адресу: 456510, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. Свердловская, 2 в

5.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, рассмотрением возникшей ситуации в обязательном порядке также занимается Врачебная комиссия клиники, руководствуясь действующим в ООО «Мирра-Дент» Положением о врачебной комиссии.

6. Порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации

6.1. Нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок ознакомления потребителя услуг (пациента) с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, выдачи выписок из медицинской документации потребителю услуг (пациенту) или другим лицам являются:

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Приказ МЗ РФ от 12 ноября 2021 г. N 1050н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента»

- Иные государственные нормативные акты, регламентирующие порядок действий в подобных случаях.

6.2. Медицинская карта стоматологического больного и все прилагаемые к ней документы, являются собственностью ООО «Мирра-Дент» и представляют собой юридические документы. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты стоматологического больного и прилагаемых к ней документов из клиники.

6.3. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право ознакомления с оригиналами медицинской документации, отражающей состояние здоровья пациента, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

6.4. Основаниями для ознакомления потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя, письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

6.5. Ознакомление потребителя услуг (пациента), либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении ООО «Мирра-Дент», предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

6.6. Потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, имеют право получать отражающие состояние здоровья потребителя услуг (пациента) медицинские документы (их копии) и выписки из них.

6.7. Для получения копий медицинских документов или выписок из них потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, представляет письменный запрос о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них.

6.8. При получении копий медицинских документов или выписок из них, потребитель услуг (пациент), либо его законный представитель, оформляют расписку в получении копии медицинских документов или выписок из них.

#### 7. График работы ООО «Мирра-Дент»

7.1. График работы ООО «Мирра-Дент» и график работы должностных лиц утверждаются директором клиники и размещаются в свободном доступе на информационном стенде в помещении 456510, Челябинская область, Сосновский район, с. Долгодеревенское, ул. Свердловская, 2 в и на официальном сайте <https://mirra-dent.ru/>

7.2. График работы ООО «Мирра-Дент»: Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница — с 10.00 до 19.00. Воскресенье-выходной. В государственные праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора клиники.

#### 8. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг

8.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам ООО «Мирра-Дент», потребителям услуг (пациентам) и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников клиники, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба ООО «Мирра-Дент», влечёт ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

8.2. В случае нарушения потребителями услуг (пациентами) и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники ООО «Мирра-Дент» имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.3. Нарушения Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг могут стать основанием для расторжения Договора оказания платных медицинских услуг с потребителем услуг (пациентом).