Приложение №6

к приказу № 152-Р от 10.04.2024 года
«Об утверждении Положения о порядке предоставления в ФГБОУ ВО УГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ стоматологической клинике платных медицинских услуг»

Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг
В Федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации», стоматологической клиники.

1. Общие положения
1.1. Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Уральский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации», стоматологическая клиника, (далее по тексту — ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России стоматологическая клиника, Медицинская организация) является медицинской организацией, действующей и оказывающей платные медицинские услуги на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности серия ФС-66-01-002057, выдана 14 июля 2020 года, выдана Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения, территориальным органом Росздравнадзора по Свердловской области, ИНН 6658017389, ОГРН 1036602643990, расположенная по адресу 620028, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Репина, д. 3. Адреса мест осуществления деятельности согласно приложениям:
620146, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Академике Бардина, д. 38а. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии ортопедической, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии детской, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе временной нетрудоспособности;
620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, проспект Ленина, д. 16/ ул. Сакко и Ванцетти, д. 43. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, стоматологии ортопедической, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе временной нетрудоспособности;
620109, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Токарей, д. 29а. При оказании первичной медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы

(услуги): при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации сестринского дела, рентгенологии, сестринскому делу, физиотерапии; при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: организации здравоохранения и общественному здоровью, ортодонтии, стоматологии общей практики, стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической. При проведении медицинских осмотров, медицинских освидетельствований и медицинских экспертиз организуются и выполняются следующие работы (услуги): при проведении медицинских экспертиз по: экспертизе качества медицинской помощи, экспертизе временной нетрудоспособности;

1.2 Внутренний распорядок Медицинской организации — это порядок выполнения профессиональной деятельности персоналом Медицинской организации, обеспечивающий получение потребителем услуг (пациентом) медицинской помощи (медицинских услуг) надлежащего объема и качества, а также права и обязанности потребителей услуг (пациентов) при получении медицинской помощи (медицинских услуг) в Медицинской организации.

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 Медицинской организации.

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 07.02.1992г. (с изменениями 2023 года) № 2300-1 " О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 11 мая 2023 г. п. 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. n 1006", иными государственными нормативными актами и актами ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России, стоматологической клиники.

Правила распространяют своё действие на потребителей услуг (пациентов), а также иных лиц, обратившихся в ФГБОУ ВО УГМУ Минздрава России, стоматологическая клиника.

1.5. Правила внутреннего распорядка для ознакомления в свободном доступе на информационном стенде в помещении Медицинской организации по адресам: 620146, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Академике Бардина, д. 38а., 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, проспект Ленина, д. 16/ ул. Сакко и Ванцетти, д. 43, 620109, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Токарей, д. 29а. и на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": https://usmastomat.ru

2. Порядок приёма потребителей услуг (пациентов) в Медицинской организации

2.1. Приём потребителей услуг (пациентов) осуществляется по адресам нахождения Медицинской организации: 620146, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Академике Бардина, д. 38а., 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, проспект Ленина, д. 16/ ул. Сакко и Ванцетти, д. 43., 620109, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Токарей, д. 29а.

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 Медицинскую организацию.

2.3. Медицинская помощь в экстренной форме (медицинская помощь, оказываемая при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента) оказывается Медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно.
2.4. Запись на приём производится согласно графику работы Медицинской организации и ее должностных лиц.
2.5. Плановая продолжительность приёма определяется должностными лицами Медицинской организации 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 Медицинской организации, согласно графику работы Медицинской организации, с учетом предполагаемой длительности приёма, необходимого для оказания планируемых медицинских услуг.
2.7. Запись на приём осуществляется по телефону для записи: +7(343)214-85-85, либо через дежурного администратора при личном посещении Медицинской организации. 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 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 Медицинской организации, и оформить документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством для получения платных медицинских услуг.
2.11. При первичном обращении за медицинской помощью в Медицинскую организацию 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, место работы, номер телефона (при наличии) и оформляются иные документы, требуемые в соответствии с действующим законодательством.
2.12. При обращении за медицинской помощью в Медицинскую организацию, 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:
- Информированное 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 Медицинской организации 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, Медицинская организация вправе не оказывать медицинские услуги потребителю услуг (пациенту), экстренным показаниям для устранения угрозы жизни человека.

2.15. Опозданием на приём в Медицинскую организацию считается явка потребителя услуг (пациента) на приём более, чем на 15 минут позднее согласованного времени. В таком случае Медицинская организация 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 Медицинской организации, должностных лиц, специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Медицинской организации или уполномоченным им лицом, потребитель услуг (пациент) может получить на информационном стенде в помещении Медицинской организации, у администраторов в устной форме, по телефону (по номеру +7(343)214-85-85.), либо на официальном интернет-сайте Медицинской организации: https://usmastomat.ru

2.17. Медицинская организация 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 Медицинской организации и потребители услуг (пациенты) настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Медицинской организации 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;
- Положение Закона Российской Федерации №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 (с изменениями 2023 года);
- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 11 мая 2023 г. 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. п. 1006".
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 Медицинской организации, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Медицинской организации;
3.3.9. Соблюдать требования пожарной безопасности и правила запрета курения в общественных местах;
3.3.10. Соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (отменить посещение Медицинской организации 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 Медицинской организации надевать бахилы или переобуваться в сменную обувь, верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
3.3.12. Соблюдать правила поведения в общественных местах и не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом Медицинской организации 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 Медицинской организации;
3.4. Посетителям Медицинской организации, 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 Медицинской организации;
3.4.3. Оставлять детей младшего возраста без взрослого сопровождающего;
3.4.4. Громко разговаривать, шуметь, хлопать дверями;
3.4.5. Выносить из Медицинской организации имущество Медицинской организации 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 Медицинской организации объявления без разрешения администрации Медицинской организации;
3.4.8. Производить фото- и видеосъёмку без предварительного разрешения администрации Медицинской организации;
3.4.9. Выполнять в Медицинской организации функции торговых агентов, представителей;
3.4.10. Посещать Медицинскую организацию, приходить на приём в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении, состоянии похмелья.
3.5. Дополнительно, права и обязанности Медицинской организации 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 Медицинской организации:
4.1. Медицинские работники и другие сотрудники, должностные лица Медицинской организации осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии.
4.2. Лечащий врач назначается руководителем медицинской организации 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 соответствующим должностным лицом (руководителем) медицинской организации 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 Медицинской организации, другим посетителям и пациентам Медицинской организации;
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 Медицинскую организацию
5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, потребитель услуг (пациент) или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Медицинской организации (руководителю медицинской организации, заместителю руководителя медицинской организации по лечебной части) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.
5.2. Порядок обращения граждан в Медицинскую организацию определяется принятым в Медицинской организации Положением об организации работы с обращениями граждан,

размещенным в свободном доступе на информационных стендах в помещениях Медицинской организации по адресам: 620146, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Академике Бардина, д. 38а., 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, проспект Ленина, д. 16/ ул. Сакко и Ванцетти, д. 43., 620109, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Токарей, д. 29а. и на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": https://usmastomat.ru

5.3. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб или вопросов о качестве медицинской помощи, рассмотрением возникшей ситуации в обязательном порядке также занимается Врачебная комиссия Медицинской организации, руководствуясь действующим в Медицинской организации 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 Министерства здравоохранения 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 Медицинской организации и представляют собой юридические документы. Не разрешается самовольный вынос Медицинской карты стоматологического больного и прилагаемых к ней документов из Медицинской организации.

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 Медицинской организации, 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 Медицинской организации

7.1. График работы Медицинской организации и график работы должностных лиц утверждаются руководителем Медицинской организации и размещаются в свободном доступе на информационном стенде в помещении Медицинской организации по адресам: 620146, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Академике Бардина, д. 38а., 620014, Свердловская область, г. Екатеринбург, проспект Ленина, д. 16/ ул. Сакко и Ванцетти, д. 43, 620109, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Токарей, д. 29а. и на официальном сайте Медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет": https://usmastomat.ru
7.2. График работы Медицинской организации: Понедельник, Вторник, Среда, Четверг, Пятница — с 9 до 20.00; Суббота — с 9 до 17.00; Воскресенье — выходной.
В государственные праздничные дни режим работы регламентируется приказом руководителя Медицинской организации.

8. Ответственность за нарушение правил внутреннего распорядка для потребителей услуг

8.1. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания качественной медицинской помощи, неуважение к сотрудникам Медицинской организации, потребителям услуг (пациентам) и посетителям, нарушение общественного порядка, неисполнение законных требований сотрудников Медицинской организации, причинение морального вреда, причинение вреда деловой репутации, а также материального ущерба Медицинской организации, влечёт ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.
8.2. В случае нарушения потребителями услуг (пациентами) и иными посетителями настоящих Правил, сотрудники Медицинской организации имеют право делать соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.
8.3. Нарушения Правил внутреннего распорядка для потребителей услуг могут стать основанием для расторжения Договора оказания платных медицинских услуг с потребителем услуг (пациентом).