

Утверждаю  
Директор ООО «СТОМПРОФИ»

Омаров Т.Н.



## **ПРАВИЛА**

### **Посещения клиники и внутреннего распорядка ООО «СТОМПРОФИ»**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Правила внутреннего распорядка пациентов стоматологической клиники ООО «СТОМПРОФИ» (далее - клиника) разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, внесении изменений в некоторые акты Правительства РФ и признании утратившим силу постановления Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006» в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, определяют правила поведения и обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в клинику.
- 1.2. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают порядок обращения пациента в клинику, права и обязанности пациента, порядок разрешения конфликтных ситуаций, порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента, порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или другим лицам.

#### **2. Порядок обращения пациентов в клинику**

- 2.1. ООО «СТОМПРОФИ» является частной Медицинской организацией, оказывающей амбулаторную медицинскую помощь Пациентам со стоматологическими заболеваниями, в соответствии с видами деятельности, указанными в Лицензии на осуществление медицинской деятельности.
- 2.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов Медицинской организации при получении медицинских услуг с целью создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациентам своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 2.3. Соблюдение настоящих Правил является обязательным для всех пациентов, получающих медицинскую помощь в Медицинской организации, представителей пациентов, сопровождающих пациентов лиц и иных посетителей Медицинской организации.
- 2.4. При первичном обращении за медицинской помощью в клинику пациенту необходимо ознакомиться с настоящими Правилами внутреннего распорядка, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы клиники.
- 2.5. Настоящие Правила утверждаются приказом директора ООО «СТОМПРОФИ» и действуют до внесения соответствующих изменений в них.
- 2.6. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента.
- 2.7. Прием пациентов ведется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется как при непосредственном обращении Пациента в регистратуру, так и по телефону клиники.
- 2.8. Информацию об ООО «СТОМПРОФИ», как исполнителе медицинских услуг, перечне услуг, квалификации медицинских специалистов, участвующих в их оказании, времени их приема, порядке предварительной записи на прием к врачам Пациент может получить на стойке администратора или на стенде «Информация для потребителей».
- 2.9. Прием пациентов врачами Медицинской организации проводится согласно графику. Врач вправе прервать прием пациентов для оказания неотложной медицинской помощи.
- 2.10. При входе в Медицинскую организацию пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь.
- 2.11. При наличии верхней одежды пациент должен оставить ее в специализированном месте для временного хранения личных вещей. Вход в верхнюю одежду в медицинский кабинет запрещается в

любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне специализированных ячеек администрация Медицинской организации ответственности не несет.

2.12. На стойке администратора клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская амбулаторная карта и договор на оказание платных медицинских услуг, подписываемый сторонами. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в клинике.

2.13. Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором, врачом или ассистентом. Запрещается самовольный вынос медицинской карты из клиники.

2.14. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью, при наличии свободного времени специалиста для приема данного Пациента.

2.15. Медицинская организация не является участником Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи.

2.16. При первичном обращении Пациенту рекомендуется прийти в Организацию за 15 минут до начала приёма. В течение этого времени у Пациента, законного представителя будет возможность познакомиться с условиями Договора на оказание платных медицинских услуг и другими документами Медицинской организации.

2.17. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время не более 15 минут. В случае, если время опоздания превышает 15 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, либо перенос приема на другой день.

2.18. Клиника может отказать в оказании услуг Пациенту при невозможности обеспечить безопасность услуги из-за возникновения медицинских противопоказаний для выполнения медицинской услуги.

2.19. Нарушение Правил поведения в Медицинской организации, появление в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, могут стать основанием для расторжения Договора в соответствии с законодательством РФ.

2.20. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение (ненадлежащее исполнение) обязательств по Договору на оказание платных медицинских услуг, если причиной такого неисполнения (ненадлежащего исполнения) является чрезвычайное и непредотвратимое обстоятельство (непреодолимая сила).

2.21. Пациент входит в кабинет врача по его приглашению. Запрещается входить в кабинет врача без приглашения, когда там идет прием.

2.22. Согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является дача информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

2.23. В соответствии с требованиями статьи 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" каждый человек обязан заботиться о сохранении своего здоровья, соблюдать режим лечения, рекомендованный специалистом.

2.24. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях контроля качества оказания медицинской помощи, контроля за исполнением сотрудниками своих обязанностей, обеспечения сохранности товарно-материальных ценностей, контроля и организации техники безопасности в помещении и документальной фиксации возможных противоправных действий в помещениях клиники ведется видеонаблюдение.

### **3. Права и обязанности пациентов**

**3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на:**

- 1) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- 2) информацию о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;

- 3) выбор лечебно-профилактического учреждения, выбор врача осуществляется в соответствии с действующим законодательством РФ;
- 4) обследование, лечение и нахождение в клинике в условиях, соответствующих санитарногигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- 5) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- 6) предоставление медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи;
- 7) отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательством. 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.
- 8) сохранение медицинскими работниками врачебной тайны: информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательством;
- 9) 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.

### **3.2. Пациент обязан:**

- 1) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- 2) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 3) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты клиники в сменной обуви или бахилах без верхней одежды);
- 4) выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 5) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам,
- 6) бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- 7) оформлять в установленном порядке предусмотренные действующим законодательством документы, необходимые для оказания медицинской помощи: договоры, информированные согласия или отказы от медицинского вмешательства и т.д.;
- 8) 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, достоверно заполнить Анкету о состоянии своего здоровья;
- 9) при введении противоэпидемических мероприятий соблюдать масочный режим, при входе обрабатывать руки дезинфицирующим средством, соблюдать дистанцию между посетителями 1,5 м;
- 10) соблюдать режим работы Медицинской организации;
- 11) соблюдать правила запрета курения в медицинских учреждениях;
- 12) не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

### **3.3. На территории Клиники запрещается:**

- 1) находиться в помещениях клиники в верхней одежде, без сменной обуви (или бахил);
- 2) приносить в клинику и служебные помещения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества; спиртные напитки иные

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

- 3) находиться в служебных помещениях клиники без разрешения;
- 4) изымать какие-либо документы из медицинских карт выносить из клиники документы, полученные для ознакомления;
- 5) курить в помещениях клиники и на территории, употреблять спиртные напитки, наркотические и психотропные вещества;
- 6) помещать на информационном стенде объявления без разрешения администрации клиники;
- 7) запрещается доступ в здание и служебные помещения клиники лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим требованиям безопасности пациентов и сотрудников клиники. В случае выявления указанных лиц вызываются сотрудники правоохранительных органов;
- 8) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Медицинской организации, и иных лиц, чьи права могут быть нарушены данной фото и видеосъемкой;
- 9) выполнять в Медицинской организации функции торговых агентов, представителей;
- 10) приходить на прием к врачу/специалисту с домашними животными.

3.4. На территории и в помещениях Медицинской организации Пациентам необходимо поддерживать чистоту и порядок. Мусор, использованные средства личной гигиены должны выбрасываться только в специальные урны для мусора, использованные бахилы помещаются в специальную урну, находящуюся в фойе клиники. Бросать мусор и бахилы в иные, специально не отведенные места категорически запрещено.

3.5. Нахождение в кабинете сопровождающих, кроме законных представителей пациента лиц, допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его требований и указаний.

3.6. Пациент обязан незамедлительно известить своего лечащего врача об ухудшении состояния своего здоровья. При отсутствии лечащего врача передать данную информацию администратору с 09:00 до 20:00ч.

3.7. Персонал Медицинской организации вправе удалить пациента, посетителя из здания Медицинской организации в случае несоблюдения настоящих правил поведения.

#### **4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и клиникой**

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент имеет право обратиться в Медицинскую организацию в письменной форме.

4.2. Письменная форма обращения пациента в Медицинскую организацию обязательна при наличии у пациента претензий следующего характера:

- имеются жалобы на качество медицинских услуг;
- требования о возврате уплаченных денежных средств;
- требования о компенсации причиненных убытков.

4.3. При поступлении от пациента устных претензий не связанных с качеством медицинских услуг, данные претензии разрешаются в переговорном порядке администратором Медицинской организации с привлечением, в случае необходимости, иных компетентных в данной ситуации специалистов Медицинской организации.

4.4. Пациент в своем письменном обращении указывает наименование Медицинской организации, куда направляет письменное обращение, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, адрес электронной почты (при наличии), по которому должен быть направлен ответ, контактный телефон, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.5. Письменное обращение, предусмотренное п.4.2. Правил, поступившее в Медицинскую организацию, рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации. Ответ на письменное обращение направляется по адресу, указанному в обращении, либо, по просьбе пациента, вручается пациенту лично или его уполномоченному представителю с отметкой о вручении на экземпляре Медицинской организации.

## **5. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента**

5.1. Для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них Пациент либо его законный представитель представляет запрос о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них на бумажном носителе (при личном обращении или по почте) в свободной форме и должно содержать: 1) сведения о Пациенте:

а) фамилия, имя, отчество (при наличии);

б) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

в) адрес места жительства (места пребывания);

г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений и (в случае, если имеется) номер контактного телефона, адрес электронной почты (при наличии);

2) в случае обращения от имени Пациента его законного представителя - сведения о законном представителе, указанные в подпункте 1 настоящего пункта;

3) наименования медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья Пациента, которые Пациент либо его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;

4) сведения о способе получения Пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них (для получения медицинских документов (их копий) или выписок из них на бумажном носителе - при личном обращении или по почте,

5) дату подачи запроса и подпись Пациента либо его законного представителя (для письменного запроса).

5.2. При подаче запроса лично, а также при личном получении медицинских документов (их копий) и выписок из них Пациент либо его законный представитель предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5.3. В случае недостаточности в запросе сведений, необходимых для выдачи запрашиваемых документов, медицинская организация в письменной или электронной форме информирует об этом пациента либо его законного представителя в срок, не превышающий 14 календарных дней со дня регистрации в медицинской организации запроса.

5.4. Предоставление Пациенту либо его законному представителю копий медицинских документов и выписок из них на бумажном носителе осуществляется в количестве одного экземпляра.

5.5. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов;

5.6. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента и его законных представителей только по основаниям, предусмотренным действующим законодательством.

5.7. Порядок выдачи документов, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством;

5.8. Максимальный срок выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них с момента регистрации в медицинской организации запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (30 дней).

Настоящие Правила подлежат пересмотру по мере изменения требований действующего законодательства или правил поведения Пациентов в ООО «СТОМПРОФИ».

