

# Правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники

## 1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным 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 № 23300-1 " О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 " Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг иными нормативными актами ( далее -Правила) Общества с ограниченной ответственностью «Центр дентальной травматологии» (далее — ООО «Центр дентальной травматологии», Стоматологическая клиника) — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в ООО «Центр дентальной травматологии», права и обязанности Пациента, правила поведения в Стоматологической клинике и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

Настоящие Правила обязательны для персонала и Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Центр дентальной травматологии», разработаны в целях реализации предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества, на возмездной основе.

1.2 Внутренний распорядок стоматологической клиники для Пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом Стоматологической клиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Стоматологической клинике.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Стоматологическую клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объёма и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Стоматологическую клинику;
- права и обязанности Пациента;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном модуле в холле Стоматологической клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальной странице клиники в сети интернет: <https://iceberg.dental/clinic>

## **2. Порядок обращения Пациентов в Стоматологическую клинику.**

2.1. ООО «Центр дентальной травматологии» является медицинской организацией, действующей на основании лицензии на осуществление медицинской деятельности от 16 июня 2014 года № ЛО-77-01-008415 (выданной департаментом здравоохранения города Москвы). Стоматологическая клиника является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи.

Запись на прием к специалисту осуществляется через администраторов Стоматологической клинике при личном обращении непосредственно в Стоматологическую клинику, по телефону для записи: 8(499)-951-03-03, на официальной странице клиники в сети интернет: <https://iceberg.dental/clinic>

2.3 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт). 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 амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год).

2.6. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Стоматологической клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Стоматологической клиники.

2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.8. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Стоматологической клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.9. При первичном обращении Пациента в Стоматологическую клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация. Посетителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), документ удостоверяющий его права, как законного представителя несовершеннолетнего гражданина.

2.10. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента (законного представителя Пациента) в соответствие со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Стоматологическая клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.11. Стоматологическая клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.12. Посетители и Пациенты настоящим предупреждены, что в целях безопасности в помещениях Стоматологической клиники ведется видеонаблюдение.

2.13. Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг, без объяснения причин отказа.

### **3. Права и обязанности Пациентов:**

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ

- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992

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

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

3.2.1. В доступной для пациента форме получить 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.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Стоматологическая 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.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими персоналом,

принимающими непосредственное участие в 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.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать режим работы Стоматологической клиники;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст.

20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.

- 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 услугу, 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 дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.4. Более подробно права и обязанности Стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Стоматологической клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Стоматологической клиники:

а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам Стоматологической клиники;

б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

3.6. Бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники.

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

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме - лечащим врачом. 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.

4.2. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.3. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

4.4. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

#### **5. Порядок разрешения споров.**

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Стоматологической клиники (генеральному директору, главному врачу) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2. При личном приеме Пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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. В остальных случаях дается письменный ответ в течение 10-ти календарных дней по существу заявленных вопросов.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Стоматологической клиники.

5.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов

Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Стоматологической клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Стоматологической клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций строгой отчетности, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

## **7. График работы Стоматологической клиники.**

7.1. График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Стоматологической клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. График работы Стоматологической клиники: понедельник-воскресенье: 09.00 - 21.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом Генерального директора.



7.3. Режим работы Стоматологической клиники утверждается Генеральный директором.

## **8. Законные представители.**

8.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации