

Генеральный директор ООО «Стоматологический центр «Премьер»

УТВЕРЖДАЮ

Макагон М.Б.

«01» сентября 2017г.

Редакция 03

**Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей  
(правила поведения пациентов)  
ООО «Стоматологический центр «Премьер»**

Правила внутреннего распорядка (далее по тексту – Правила) для пациентов и посетителей ООО «Стоматологический центр «Премьер» (далее по тексту – «Клиника») являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациентов и посетителей в медицинском учреждении. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также приказами и распоряжениями генерального директора, главного врача Клиники.

- Настоящие Правила обязательны для всех пациентов и посетителей, обратившихся в Клинику. При обращении в Клинику пациенты и посетители обязаны ознакомиться с настоящими Правилами.
- Правила разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента на оказание своевременной медицинской (стоматологической) помощи.
- Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах (или в информационных папках для пациентов в регистратуре), а также на сайте Клиники в сети Интернет.

Правила внутреннего распорядка включают:

1. Информацию о режиме работы Клиники.
2. Порядок обращения пациентов в Клинику. Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).
3. Порядок оформления медицинских документов.
4. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.
5. Порядок предоставления информации.
6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.
7. Права пациента.
8. Обязанности пациента.
9. Запреты, действующие в Клинике.
10. Порядок разрешения конфликтов.
11. Ответственность за нарушение Правил.

**1. Информация о режиме работы Клиники.**

1.1. Режим работы:

Понедельник-пятница с 09ч.00м. до 20ч.00м.

Суббота с 09ч 00м до 15ч 00м.

Воскресенье выходной

Режим работы Клиники утверждается Генеральным директором.

**Медицинская помощь оказывается по адресу:** г. Хабаровск, ул. Тургенева, 96 к2

**Телефон администратора Клиники** +7 (4212) 45-05-02; +7-924-305-70-17

1.2. Информация о фамилии, имени, отчестве, специальности, квалификации специалистов, графике работы размещается в холлах здания Клиники, а также на официальной сайте Клиники - <http://clinica-premier.ru>.

1.3. Начало работы регистратуры – 8 часов 30 минут (за 30 минут до начала врачебного приёма).

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

### **Правила записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование).**

ООО «Стоматологический центр «Премьер» является медицинским учреждением, оказывающим специализированную амбулаторно-поликлиническую медицинскую помощь. Экстренная стоматологическая помощь оказывается пациентам при острых заболеваниях, обострениях хронических заболеваний.

**При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния, угрожающих жизни и здоровью гражданина) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 112.**

2.1. Стоматологические медицинские услуги оказываются пациентам на платной основе.

2.2. Запись пациента на приём к врачу (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) осуществляется в рабочее время с понедельника по пятницу с 8-30 часов до 20-00 часов, в субботу с 8-30 часов до 15-00 часов

- в регистратуре у администратора Клиники, в порядке очерёдности, при наличии документа, удостоверяющего личность,

- по телефону +7 (4212) 45-05-02; +7-924-305-70-17.

Направить заявку на прием к врачу (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) можно на странице сайта ООО «Стоматологический центр «Премьер» <http://clinica-premier.ru>.

2.3. Дату и время приема (в том числе первичного приема, консультации, обследования)

пациент выбирает из имеющихся свободных талонов, предоставленных администратором.

При записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент обязан предоставить администратору номер контактного телефона для информирования пациента о непредвиденном изменении даты и времени приема, фамилию (имя, отчество), дату рождения.

2.4. В случае невозможности явки на заранее назначенный прием пациент обязан предупредить об этом администратора удобным для него способом не менее чем за 24 часа, в случае опоздания — не менее чем за 2 часа.

2.5. В случае опоздания пациента на прием более чем на 15 минут, администратор имеет право перенести время приема на ближайшую свободную дату, а освободившийся талон предложить другому пациенту.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному пациентом при записи на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование), а при явке пациента переносит время приема на ближайшую свободную дату.

2.7. Для оформления необходимых медицинских документов на прием (в том числе первичный прием, консультацию, обследование) пациент является в регистратуру не менее чем за 15 минут до назначенного времени.

## **3. Порядок оформления медицинских документов.**

3.1. В день первичного приёма (консультации, обследования) в регистратуре оформляется



медицинская карта стоматологического больного установленной формы 043-у, являющаяся основным медицинским документом пациента в Клинике, на ортодонтическом приеме - медицинская карта ортодонтического пациента установленной формы 043-1/у.

В медицинской карте указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (полностью);
- пол;
- дата рождения (число, месяц, год);
- адрес по данным прописки (регистрации) на основании документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность, когда и кем выдан;

Медицинская карта на руки пациенту не выдается, а переносится в кабинет врача-специалиста медсестрой либо администратором. Не разрешается вынос медицинской карты из Клиники.

3.2. Необходимым условием обработки документации пациента и ведения медицинской карты является письменное согласие на обработку персональных данных.

3.3. Осмотр и лечение пациента, любые медицинские манипуляции начинаются после дачи и оформления пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство.

Пациент (один из родителей или иной законный представитель) имеют право отказаться от медицинского вмешательства.

При отказе от медицинского вмешательства пациенту (одному из родителей или иному законному представителю) в доступной для него форме должны быть разъяснены возможные последствия такого отказа после чего оформляется отказ от медицинского вмешательства.

3.4. В случае обращения пациента за платной стоматологической помощью оформляется Договор на оказание платных медицинских услуг.

#### **4. Информация о перечне видов платных медицинских услуг и порядке их оказания.**

4.1. Перед началом лечения пациент (законный представитель) должен предоставить лечащему врачу достоверную информацию о состоянии здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств и ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

В случае изменения состояния здоровья пациента в ходе лечения, пациент обязан во время ближайшего посещения поставить в известность об этом своего лечащего врача.

4.2. Время ожидания, назначенное по предварительной записи амбулаторного приема, не превышает 30 минут от указанного в талоне на прием к врачу. Исключение допускается в случаях оказания врачом экстренной помощи другому пациенту, с чем другие пациенты, ожидающие приема, должны быть проинформированы персоналом Клиники.

4.3. Объем диагностических и лечебных мероприятий для конкретного пациента определяется его лечащим врачом.

4.4. Платные стоматологические услуги предоставляются в соответствии с действующим законодательством и Правилами оказания платных медицинских услуг.

4.5. Платные медицинские услуги предоставляются только при наличии информированного добровольного согласия (ИДС) пациента (законного представителя), который должен быть уведомлен об этом предварительно.

4.6. Пациенты, пользующиеся платными услугами, вправе требовать предоставления услуг надлежащего качества, сведений о наличии лицензии и сертификатов (аккредитации) специалистов, оказывающих платные услуги.

4.7. В соответствии с действующим законодательством РФ, лечащий врач при оказании медицинской помощи обязан получить от пациента информированное добровольное согласие (ИДС) на медицинское вмешательство.



## **5. Порядок предоставления информации.**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лечащим врачом в доступной для него форме, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

5.2. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья копию медицинской карты, выписку из медицинской карты. Для этого необходимо подать письменное заявление на имя Генерального директора (должность). Копии медицинской карты или выписка из них, предоставляются в течении 30 рабочих дней с момента подачи заявления.

5.3. Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

5.4. С письменного согласия гражданина или его законного представителя допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, другим гражданам, в том числе должностным лицам, в целях медицинского обследования и лечения пациента, проведения научных исследований, их опубликования в научных изданиях, использования в учебном процессе и в иных целях.

5.5. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 21 ноября 2011г. N323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации".

## **6. Гарантии качества оказания стоматологической помощи.**

Клиника при оказании медицинских стоматологических услуг гарантирует:

6.1. безопасность – обеспечивается строгим соблюдением всех этапов дезинфекции и стерилизации медицинских инструментов и медицинского оборудования (в клинике проводится комплекс санитарно-эпидемиологических мероприятий в соответствии с

установленными на законодательном уровне санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами), а также использованием разрешенных к применению Минздравом РФ технологий и материалов, не утративших сроков годности на момент оказания услуги;

6.2. предоставление полной, достоверной и доступной по форме информации о состоянии здоровья пациента с учетом его права и желания получать ее по доброй воле;

6.3. составление рекомендуемого плана обследования и лечения;

6.4. оказание видов стоматологических услуг в соответствии с лицензией;

6.5. проведение лечения специалистами, имеющими сертификаты, подтверждающие право на осуществление данного вида медицинской деятельности;

6.6. тщательное соблюдение технологий лечения, что предполагает профессиональную подготовку врачей, зубных техников и медицинских сестёр;

6.7. 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 у стоматологов;

6.8. мероприятия по устранению и снижению степени осложнений, которые могут возникнуть в процессе или после оказания услуги;

6.9. проведение контрольных осмотров – по показаниям, после сложного лечения или при необходимости предупреждения нежелательных последствий;

6.10. проведение профилактических осмотров с частотой, определяемой врачом.

6.11. динамический контроль за процессом выздоровления, реабилитации и результатов оказания медицинской услуги;

6.12. достижение показателей качества медицинской услуги (с учетом имеющихся в



стандартов и алгоритмов, пожеланий пациента и объективных обстоятельств, выявленных врачом).

## **7. Права пациента.**

Пациент в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» имеет право на :

- 1) выбор врача и выбор медицинской организации;
- 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- 3) получение консультаций врачей специалистов;
- 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- 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;
- 6) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- 7) отказ от медицинского вмешательства;
- 8) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- 9) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- 10) иные права, предусмотренные действующим законодательством.

## **8. Обязанности пациента.**

Пациент обязан:

- выполнять настоящие правила внутреннего распорядка;
- строго соблюдать режим лечения, предписания врача относительно приема лекарственных средств, режима, диеты;
- выполнять условия заключенного между ним и Клиникой договора на оказание платных медицинских услуг;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения и правила поведения пациента в медицинской организации;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- соблюдать установленный порядок деятельности Клиники, в том числе режим контроля доступа, и нормы поведения в общественных местах;
- посещать медицинские кабинеты в соответствии с установленным режимом и графиком их работы;
- бережно относиться к имуществу, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (сбор пищевых и бытовых отходов производить в специально отведенное место, бахилы, салфетки после манипуляций сбрасывать в специальную емкость);
- при входе в Клинику надевать на обувь бахилы или переобуваться в сменную обувь; верхнюю одежду оставлять в гардеробе;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с законодательством РФ;
- при наличии признаков тугоухости использовать в общении с медицинским персоналом исправный слуховой аппарат;
- соблюдать требования пожарной безопасности, при обнаружении источников пожара, иных угроз немедленно сообщать об этом сотрудникам Клиники.

-предоставлять 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;

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.

### **9. Запреты, действующие в Клинике:**

В Клинике запрещено:

-приносить в помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества 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. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т. п.);

-находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;

-употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и в других помещениях;

-курить на крыльце, лестничных площадках, в коридорах, кабинетах, холле и других помещениях и на территории Клиники;

-играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;

-громко разговаривать, в том числе по мобильному телефону, шуметь, хлопать дверями;

-оставлять малолетних детей без присмотра;

-выносить из помещений Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинскую карту;

-изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных панелей;

-размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации;

-производить видео-, фото- и киносъемку (включая аудиозапись) без предварительного разрешения администрации Клиники;

выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей;

-находиться в помещениях Клиники в верхней одежде и грязной обуви, без бахил (или сменной обуви);

-оставлять без присмотра личные вещи в помещениях Клиники;

-пользоваться служебным телефоном Клиники;

-приносить и употреблять спиртные напитки, наркотические и токсические средства;

-появляться в состоянии алкогольного и наркотического опьянения

-посещать Клинику с домашними животными;

-выражаться нецензурной бранью, вести себя некорректно по отношению к посетителям и сотрудникам Клиники, громко и вызывающе выражать явное недовольство услугами, обслуживанием;

-пользоваться в кабинете врача мобильными устройствами (телефоны, планшеты, плееры).

Рекомендуется отключить звук на мобильном устройстве;

-вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению оказания медицинской помощи.

-находиться сопровождающим лицам в кабинете врача.

В случае, если пациент несовершеннолетний или относится к маломобильным группам населения, допускается нахождение сопровождающих лиц в кабинете врача только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Непосредственно перед посещением врача пациент должен почистить зубы, ортопедические и ортодонтические конструкции зубной щеткой с пастой.



## **10. Порядок разрешения конфликтов.**

10.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право лично обратиться к Генеральному директору ООО «Стоматологический центр «Премьер» и иному уполномоченному лицу согласно графику личного приема граждан, размещенному на сайте Клиники в сети Интернет.

10.2. При личном обращении пациент обязан предъявить документ, удостоверяющий личность (паспорт). Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

10.3. При устном обращении ответ с согласия заинтересованного лица может быть дан в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (полностью), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись, дату, контакты для обратной связи (телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес). В случае необходимости, в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы (либо их копии).

10.5. Письменное обращение гражданина подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом РФ. Регистрация письменных обращений производится администратором Клиники, расположенной по адресу: г.Хабаровск, ул.Тургенева, 96 к2. Время регистрации письменных обращений с понедельника по пятницу с 8-30 часов до 20-00 часов, в субботу с 8-30 часов до 15-00 часов.

10.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в адрес Клиники, направляется по почтовому адресу (электронному адресу), указанному в обращении.

10.7. В случае, если в обращении, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, обращение направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

## **11. Ответственность за нарушение Правил.**

Пациенты и посетители несут ответственность за нарушение настоящих Правил в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.