

# **ПРАВИЛА внутреннего распорядка Пациентов ООО «Доверие»**

## **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка пациентов стоматологической клиники ООО «Доверие» (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 от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» 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 «Доверие» является частной медицинской организацией, оказывающим медицинскую помощь Пациентам со стоматологическими заболеваниями.

2.2. При первичном обращении за медицинской помощью в поликлинику Пациенту необходимо ознакомиться с настоящими Правилами внутреннего распорядка, с наличием врачей специалистов, видами оказываемой медицинской помощи, графиком работы клиники.

2.3. Прием пациентов ведется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется как при непосредственном обращении Пациента в регистратуру, так и по телефону клиники: 89841986608.

2.4. Информацию об ООО «Доверие», 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 либо на официальном сайте [стоматологиядоверие.рф](http://стоматологиядоверие.рф).

2.5. На стойке администратора клиники при первичном обращении на пациента заводится медицинская амбулаторная карта стоматологического больного. Медицинская карта пациента является собственностью клиники и хранится в клинике.

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

2.7. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время не более 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время, либо перенести прием на другой день.

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

2.9. 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 санитарно-гигиеническим 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, от госпитализации, 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 режим работы клиники;
- 2) соблюдать правила внутреннего распорядка для пациентов;
- 3) соблюдать требования пожарной безопасности;
- 4) соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (вход в кабинеты клиники в сменной обуви или бахилах без верхней одежды);
- 5) выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- 6) уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам,
- 7) бережно относиться к имуществу клиники и других пациентов;
- 8) оформлять в установленном порядке предусмотренные действующим законодательством документы, необходимые для оказания медицинской помощи: договоры, информированные согласия или отказы от медицинского вмешательства и т.д.;
- 9) 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;
- 11) при введении противоэпидемических мероприятий соблюдать масочный режим, при входе обрабатывать руки дезинфицирующим средством, соблюдать дистанцию между посетителями 1,5 м.

### **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 пищу, 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.

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

- 4.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций пациент (или его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к генеральному директору или главному врачу.
- 4.2. Информация о времени приема руководящих работников клиники размещено на сайте клиники и в информационной папке на стойке администратора.
- 4.3. 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.

4.4. В случае необходимости в подтверждение своих доводов Пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

4.5. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, претензии Пациента рассматриваются врачебной комиссией клиники.

4.6. Ответ на письменное обращение, поступившее в клинику, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **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 отсутствия в запросе сведений, указанных в пункте 5.1, и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, клиника в письменной или электронной форме информирует об этом Пациента либо его законного представителя в срок 7 календарных дней со дня регистрации в клинике 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.

## **6. Порядок выдачи справок и медицинских заключений**

6.1. Справки и медицинские заключения выдаются Пациенту или его представителю на бумажном носителе при их личном обращении за получением указанных документов в клинику при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

6.2. Справки выдаются на основании записей в медицинской документации Пациента, внесенных лечащим врачом, другими врачами-специалистами, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении Пациента не позднее 3 рабочих дней с даты обращения пациента или его представителя.

6.3. Справка об оплате медицинских услуг для представления в налоговые органы Российской Федерации выдается в течение 10-ти дней после обращения Пациента или его представителя.

Настоящие Правила подлежат пересмотру по мере изменения требований действующего законодательства или правил поведения Пациентов в ООО «ДОВЕРИЕ», но не реже одного раза в 5 лет.