

Утверждаю:  
Директор  
ООО «Стоматологическая поликлиника»  
\_\_\_\_\_ Е.В. Суханова  
«10» января 2022г.

## **ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ООО «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА» ДЛЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

### **1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка ООО «Стоматологическая поликлиника» для пациентов (далее - «Правила») являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере охраны здоровья поведение пациента во время нахождения в медицинской организации - ООО «Стоматологическая поликлиника» (далее – Клиника, Организация), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (законным представителем пациента) и Клиникой.

1.2. Настоящие Правила обязательны для сотрудников и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Организацию.

1.3. Настоящие Правила разработаны для реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества, а также удобного и комфортного пребывания в Клинике его пациентов и посетителей.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей включают:

- порядок обращения пациентов в Клинику;
- права и обязанности пациентов;
- порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам;
- порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой;
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- информацию о перечне видов медицинских услуг и порядке их оказания;
- ответственность пациента за нарушение настоящих Правил

1.5. С Правилами можно ознакомиться на информационном стенде Клиники либо на сайте. Факт ознакомления с настоящими Правилами подтверждается пациентом (его законным представителем) путем проставления подписи в договоре на оказание платных медицинских услуг.

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

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей платные медицинские услуги в соответствии с перечнем услуг, указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

2.2. В Клинику обращаются пациенты, нуждающиеся в плановом специализированном квалифицированном обследовании и лечении.

2.3. В случаях обращения граждан в состоянии, требующем срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, другие состояния и заболевания, угрожающие жизни или здоровью), медицинские работники Клиники оказывают экстренную (неотложную) медицинскую помощь в пределах имеющихся возможностей, организуют вызов бригады скорой медицинской помощи.

2.4. При необходимости оказания медицинской помощи в амбулаторных условиях пациент обращается к администратору Клиники, обеспечивающего регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, так и по телефону. При первичном обращении в регистратуре на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных

условиях. При записи на прием к врачу пациент указывает свою фамилию, имя, отчество, дату рождения и номер телефона.

2.5. Первичный приём — это первичное обращение к специалисту по поводу острого заболевания или обострения хронического заболевания.

2.5.1. При первичном обращении пациент (его законный представитель) знакомится с настоящими Правилами. Между пациентом (его законным представителем) и Организацией заключается договор возмездного оказания медицинских услуг в соответствии с Правилами предоставления платных медицинских услуг в ООО «Стоматологическая поликлиника», для этих целей пациент (его законный представитель) предоставляет информацию о фамилии, имени и отчества (если имеется), адресе места жительства и телефон пациента (законного представителя потребителя); фамилии, имени и отчества (если имеется), адресе места жительства и телефон заказчика - физического лица. Подписание договора означает, что пациент с настоящими Правилами ознакомлен и обязуется их выполнять.

2.5.2. Администратор Клиники при первичном обращении пациента (законного представителя) оформляет Медицинскую карту пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях по форме 043/у, в которую вносятся сведения о пациенте.

2.6. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, в соответствии с ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны граждан Российской Федерации», Клиникой (за исключением случаев, установленных указанным законом) оформляется информированное добровольное согласие 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.

2.7. Медицинская карта пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки пациенту не выдается. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Организации.

2.8. Прием пациентов производится в кабинетах Клиники, соответствующих порядкам оказания медицинской помощи по видам услуг.

2.9. В согласованное время пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.10. Клиника имеет право перенести назначенный прием, согласовав с пациентом новую дату и время в следующих случаях:

- при опоздании пациента более чем на 10 минут, в случае если длительность приема рассчитана на 30 минут;
- при опоздании более чем на 15 минут, в случае если длительность приема рассчитана на 40 минут и более;
- в случае непредвиденного отсутствия лечащего врача;
- при возникновении чрезвычайных ситуаций и иных непредвиденных обстоятельств.

2.11. Пациенты без предварительной записи принимаются после пациентов с предварительной записью, либо в свободное время между приемами пациентов с предварительной записью.

2.12. Информацию о времени приема врачей всех специальностей с указанием часов приема и номеров кабинетов, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема граждан главным врачом Клиники, пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационном стенде, расположенных в помещении Клиники, а также на сайте Клиники в сети «Интернет».

2.13. Прием пациентов в возрасте до 18 лет осуществляется в присутствии родителей или других законных представителей пациентов.

2.14. 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 рекомендаций или настоящих Правил.

2.15. Во избежание нарушения работы оборудования, пациентам рекомендуется отключать мобильные телефоны в медицинских кабинетах.

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

3.1. Основные права и обязанности пациентов (законных представителей) закреплены Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получением пациент имеет право на:

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- информацию о фамилии, имени, отчестве, должности, квалификации его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи;
- качество и безопасность медицинской услуги;
- полную и достоверную информацию о медицинской услуге;
- оказание медицинской услуги в установленный срок;
- выбор лечащего врача из числа работающих в Клинике и замену его в процессе лечения;
- обследование, диагностику, лечение и нахождение в Клинике в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, в соответствии с лицензией Клиники;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, применяемых методах диагностики и лечения, а также выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательством;
- отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи, а также морального вреда;
- обращение в установленном порядке с жалобой к должностным лицам Клиники, к директору Клиники, к должностным лицам государственных органов или в суд;
- сохранение работниками Клиники в тайне 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;
- предоставление в письменной форме своих предложений по совершенствованию деятельности Клиники.

3.3. Пациент обязан:

- соблюдать внутренний распорядок, режим работы Клиники, тишину, чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу Клиники и других пациентов и посетителей;
- соблюдать режим лечения, в том числе, приходить на прием к врачу в назначенное время, а в случае опоздания ставить об этом в известность врача или администратора Клиники;
- соблюдать назначения врача (рекомендации, требования и предписания врача), доводить до сведения лечащего врача на всех этапах оказания медицинской помощи информацию относительно состояния своего здоровья;
- представлять лицам, участвующим в оказании медицинской помощи, полную достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
- своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия, в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства обратиться к сотрудникам Клиники за разъяснениями;
- своевременно 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, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам и посетителям Клиники;

- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем;
- исполнять требования пожарной безопасности. При обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, необходимо немедленно сообщить об этом персоналу Клиники;
- оплатить стоимость медицинских услуг по действующему на момент оказания услуг прейскуранту по факту обращения.

3.4. В помещениях Клиники запрещается:

- находится в верхней одежде и/или без сменной обуви (или бахил);
- проходить в кабинеты врачей без приглашения;
- курить в помещениях и на территории Клиники;
- при общении с сотрудниками и посетителями Организации использовать нецензурную лексику;
- проявлять агрессию;
- распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества;
- заходить в помещения Клиники в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости получения экстренной и неотложной медицинской помощи;
- совершать иные действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья и здоровья окружающих;
- пользоваться мобильными телефонами в кабинетах врачей;

#### **4. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации, а также порядок ознакомления с медицинской документацией пациента, его законного представителя.**

4.1. Выдача медицинских документов и их копий производится в соответствии с приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», приказом Минздрава России от 14.09.2020 № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

4.2. Выдача медицинских документов и их копий осуществляется по запросу пациента (законного представителя) в порядке и сроки, установленных в вышеназванных приказах.

4.3. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», медицинские заключения выдаются без согласия пациента или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

4.4. Ознакомление пациента, законного представителя с медицинской документацией осуществляется в порядке и сроки, установленные Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

4.5. С порядком ознакомления пациента, его законного представителя либо иных лиц с медицинской документацией, порядком предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, порядком выдачи справок и медицинских заключений, в том числе с данными, которые должен содержать письменный запрос, пациент, его законный представитель могут ознакомиться у администратора Клиники.

4.6. При оказании первичной стоматологической помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

## **5. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой**

5.1. Споры и конфликты, возникшие между пациентом и Клиникой, разрешаются по соглашению сторон или в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Защита прав пациентов осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

5.3. Пациент (законный представитель) может обратиться в Клинику с претензией (жалобой), которая может быть подана в письменном виде через регистратуру или путем направления почтовым отправлением.

Для оперативного получения ответа на претензию (жалобу) пациенту (его законному представителю) необходимо оставить контактный номер телефона и адрес, по которому необходимо направить ответ.

5.4. Претензия (жалоба) рассматривается руководителем Клиники в установленные законодательством Российской Федерации сроки. Ответ на претензию (жалобу) в письменном виде направляется пациенту (законному представителю) по почте по указанному им адресу либо по желанию пациента (законного представителя) может быть вручен ему лично в согласованное время через администратора Клиники.

## **6. График работы Клиники и ее должностных лиц.**

6.1. График работы Клиник, время приема врачей, а также время приема должностных лиц, размещены на стенде организации и на официальном сайте Клиники.

6.2. В случае изменения графика работы и/или времени приема врачей и должностных лиц, соответствующие изменения вносятся в информационный лист на стенде организации, а также на сайте Клиники.

## **7. Ответственность пациента за нарушение настоящих Правил**

7.1. При несоблюдении пациентом (законным представителем) Правил внутреннего распорядка ООО «Стоматологическая поликлиника», к нему могут быть применены меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Клиника вправе рассмотреть вопрос о расторжении договора с пациентом (законным представителем) при нарушении пациентом (законным представителем) настоящих Правил.

7.3. При несоблюдении пациентом медицинских предписаний или настоящих Правил, лечащий врач может отказаться, по согласованию с руководителем, от дальнейшего наблюдения и лечения пациента, если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.4. Пациент несет ответственность за последствия, связанные с отказом от медицинского вмешательства, за несоблюдение указаний (назначений и рекомендаций) медицинских работников, в том числе назначенного режима лечения, которые могут снизить качество медицинской помощи, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента.

7.5. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, общественного порядка, сотрудники и охрана Клиники вправе делать им соответствующие замечания, вызывать сотрудников частного охранного предприятия и/или наряд полиции, применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.