

УТВЕРЖДАЮ:

Директор стоматологической клиники ООО «Стопломб»

Захарова И.А.



## ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА И ПРЕБЫВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ В СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКЕ ООО «Стопломб»

### 1. Общие положения.

- 1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов и посетителей (далее – Правила) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, поведение Пациента в медицинской организации, а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - Пациентом (законным представителем Пациента) и медицинской организацией и распространяются на всех Посетителей, обращающихся в медицинскую организацию.
- 1.2. Правила разработаны в целях реализации, предусмотренных законом прав Пациентов, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.
- 1.3. Правила размещаются на общедоступном месте на территории медицинской организации, а также на официальном сайте. Факт ознакомления Пациента с Правилами подтверждается путем подписания договора на оказание платных медицинских услуг.
- 1.4. Отношения между медицинской организацией и Пациентом (его законным представителем), Посетителями в части, не регулируемой настоящими Правилами, регламентировано действующим законодательством РФ.
- 1.5. Понятия, используемые в настоящих Правилах:  
«Исполнитель, клиника» – ООО Стоматологическая клиника «Стопломб»,  
«Пациент, посетитель» – физическое лицо, которому оказывается

медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

«Представитель Пациента, посетителя» – физическое лицо, действующее от имени и по поручению другого лица (представляемого, доверителя) в силу полномочия, основанного на доверенности, указании закона либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления.

«Информационный стенд» – специально оборудованное место, где размещается информация об ООО Стоматологическая клиника «Стопломб» и оказываемых услугах, докторам, которые оказывают эти услуги, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ. 1.6 Клиника не является участником Территориальной Программы государственных гарантий оказания гражданам РФ медицинской помощи обязательного медицинского страхования. Медицинские услуги Пациенту оказываются при его личном обращении в клинику и заключении договора о возмездном оказании стоматологических услуг.

Режим работы клиники: Понедельник – Пятница с 9.00 до 20.00, Суббота с 9.00 до 16.00. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора. Приём осуществляется по скользящему графику, составленному и утверждаемому администрацией клиники. С расписанием специалистов можно ознакомиться на сайте Стоматологической клиники «Стопломб» [www.stoplomb.ru](http://www.stoplomb.ru) и по телефону +7(863) 2299923.

## **2. Правила поведения Пациентов и Посетителей**

2.1. В помещениях Клиники необходимо соблюдение санитарно-эпидемиологического режима. В кабинет врача стоматолога Пациент (Посетитель) может пройти только по приглашению или в сопровождении сотрудников клиники. Несовершеннолетние лица в возрасте до 16 лет могут находиться в помещении клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов, педагогов, других сопровождающих их лиц. С 16 лет по письменному разрешению родителя или опекуна ребенок может находиться в клинике самостоятельно. За нахождение в клинике не совершенных лиц клиника ответственности не несет. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех указаний лечащего врача. Сопровождение пациента в клинику допустимо не более одного человека.

Строго запрещается: 1) нахождение в верхней одежде, без бахил; 2) курение в зданиях и помещениях Клиники, за исключением специально отведенных для этого мест; 3) распитие спиртных напитков, употребление наркотических средств, психотропных и токсических веществ; 4) появление в состоянии

алкогольного, наркотического и токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи; 5) играть в азартные игры; 6) громко разговаривать, шуметь, хлопать дверьми; 7) пользоваться мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований; 8) пользоваться служебными телефонами; 9) выбрасывать мусор, отходы в непредназначенные для этого места; 10) проносить в здание и служебные помещения Клиники огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителей либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих; 11) изымать какие-либо документы из медицинских карт, с информационного стенда; 12) помещать на стендах и оставлять объявления без разрешения администрации клиники; 13) выполнять в помещениях клиники функции торговых представителей. В целях безопасности, в том числе в целях антитеррористической защищенности, в помещениях клиники ведётся видеонаблюдение и аудиозапись.

2.2. При обращении за медицинской помощью в Клинике и ее структурных подразделениях Пациент обязан: 1) соблюдать внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок; 2) исполнять требования пожарной безопасности, а при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, должен немедленно сообщить об этом персоналу; 3) выполнять требования и предписания врача; 4) соблюдать рекомендуемую врачом диету; 5) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; 6) 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; 7) уважительно относиться к персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам и Посетителям; 8) бережно относиться к имуществу Клиники и других Пациентов, и Посетителей; 9) являться на прием к врачу в назначенные дни и часы; 10) соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащим врачом.

### **3. Правила обращения за медицинской помощью**

3.1. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру клиники, так и по телефонам +7(863)2299923, +78994827914 или через сайт [www.stoplomb.ru](http://www.stoplomb.ru). Прием без предварительной записи в день приема возможен только при наличии

свободных мест в графике работы доктора. Без предварительной записи и/или вне установленной очереди услуги предоставляются пациенту в особых случаях, включая необходимость получения срочной и неотложной медицинской помощи, при наличии свободного времени у соответствующего специалиста. Врач может прервать прием Пациентов для оказания неотложной или экстренной медицинской помощи.

3.2. Предварительную информацию об оказываемых медицинских услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. Пациент (Представитель Пациента) может получить у сотрудников регистратуры: лично, по телефону +7(863)2299923, +78994827914, а также на сайте [www.stoplomb.ru](http://www.stoplomb.ru). Во время записи по телефону или непосредственно в регистратуре Пациент, может выбрать день и время приема из имеющихся свободных для записи.

3.3. Если Пациент ранее не был в клинике, администратор записывает Пациента на первичный осмотр и консультацию к врачу соответствующей специальности, предлагая Пациенту врача, у которого есть свободное время на ближайший день. Если Пациент просит записать его к определенному врачу, то администратор записывает его на имеющееся свободное время в расписании этого врача.

3.4. За 24 часа клиника осуществляет предварительное смс-уведомление с целью подтверждения о приеме. В случае изменения в расписании работы врачей и специалистов администратор регистратуры уведомляет пациента по звонку.

3.5. При необходимости отмены самого визита или изменения назначенного времени визита, пациент обязан предупредить об этом сотрудников регистратуры за 4-6 часов в соответствии с ст. №32 закона РФ «О защите прав потребителей» (ЗОЗПП) от 07.02.1992г.

3.6. Прием врача может быть отменен в случае опоздания пациентом более чем на 10% от отведенного времени на прием.

3.7. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор регистратуры предупреждают об этом пациента при первой возможности, связавшись по контактному телефону, который был сообщен пациентом при заключении договора оказания платных медицинских услуг. При этом по желанию пациента, запись переносят на другое, удобное для него время в случае наличия такой возможности.

3.8. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить Пациента об изменениях в приеме из-за неверно указанного или

выключенного телефона, а также в случае, если Пациент не отвечал на звонки.

3.9. В назначенный день и время Пациент обязан явиться на прием и обратиться в регистратуру, а на первичный прием и консультацию - прийти заранее (не менее, чем за 15 минут до назначенного времени приема) с документом, удостоверяющим личность (паспорт), чтобы оформить документы, регламентированные требованиями законодательства РФ при оказании платных медицинских услуг: Договора на оказание платных услуг и Информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство для получения первичной медико-санитарной помощи. Кроме этого, при первичном обращении Пациента, в регистратуре до приема доктором он должен заполнить Анкету о здоровье. Необходимым предварительным условием медицинского вмешательства в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» 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.

3.10. За гражданина, признанного недееспособным, документы подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

3.10.1. Дети до 15 лет не имеют права подписывать договор, Информированное согласие. Договор подписывают ТОЛЬКО законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями (если они не опекуны, и не попечители) бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, няни, и т.д. Информированные согласия подписывают и дают ТОЛЬКО родители. В случае отсутствия законного представителя организация имеет право отказать ребенку в приеме.

3.10.2. Дети с 15 до 18 лет имеют право самостоятельно подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. С 15 лет ребенок имеет право подписывать Информированное согласие, а также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично. Кроме того, в этом возрасте дети имеют право на сохранение врачебной тайны, поэтому информация о состоянии здоровья ребенка с 15 до 18 лет может быть передана законным представителям, членам семьи и т.д. только с согласия ребенка.

3.10.3. С 18 лет пациент обретает полную гражданскую дееспособность и самостоятельно подписывает договоры и Информированные согласия, но, если оплачивает лечение родитель, договор оформляется на родителя в пользу «ребенка», при этом, если у «ребенка», достигшего возраста 18 лет, возникнут претензии относительно качества оказанных услуг, он должен предъявлять эти претензии самостоятельно.

#### **4. Права и обязанности Пациента**

4.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент имеет право на: 1) соблюдение этических и моральных норм, а также уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского персонала и иных работников Клиники; 2) оказание медицинской помощи с учетом его физического состояния и с соблюдением по возможности культурных и религиозных традиций Пациента; 3) обеспечения ухода при оказании медицинской помощи; 4) выбор врача, с учетом согласия врача; 5) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности его лечащего врача и других лиц, непосредственно участвующих в оказании ему медицинской помощи; 6) профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям; 7) получение консультаций врачей-специалистов; 8) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами; 9) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах Пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; 10) защиту сведений, составляющих врачебную тайну; 11) отказ от медицинского вмешательства; 12) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи; 13) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав; 14) обращение с жалобой к должностным лицам, а также к должностным лицам вышестоящей организации или в суд; 15) 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.

4.2. Пациент обязан: 1) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья; 2) своевременно обращаться за медицинской помощью; 3) уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи; 4) предоставлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, аллергических реакциях, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях; 5) своевременно и точно

выполнять медицинские предписания; 6) сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи; 7) соблюдать правила внутреннего распорядка Клиники; 8) бережно обращаться с оборудованием и инвентарём Клиники, нести за порчу мебели и оборудования материальную ответственность; 9) строго соблюдать правила личной гигиены; 10) не нарушать тишину в Клинике. 11) соблюдать санитарно-гигиенические нормы; 12) соблюдать правила запрета курения в Клинике. 5. Порядок приема врача Пациента.

5.1. Пациент во время приема и собеседования предоставляет медицинскому специалисту известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях.

5.2. Лечащий врач, после собеседования и клинического осмотра, устанавливает предварительный диагноз, в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме предоставляет Пациенту информацию о состоянии его здоровья, 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 лечения и возможных осложнениях.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, а в отношении пациентов, по состоянию здоровья неспособных принять осознанное решение, - супругу(ге), а при его(ее) отсутствии - близким родственникам, если пациент не запретил сообщать им об этом или не назначил лицо, которому должна быть передана такая информация.

5.4. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.5. На основании предоставленной 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, согласно ст. 20 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» Пациент (законный представитель) до начала лечения) подписывает информированное добровольное согласие и план лечения.

5.6. Пациент обязан проинформировать медицинский персонал о непонимании или неполном понимании предстоящего вида медицинского вмешательства.

5.7. При отказе пациента от медицинского вмешательства ему разъясняются возможные последствия, что оформляется в медицинской карте и подписывается пациентом. При необходимости запись в медицинской карте доводится до сведения пациента и заверяется подписью пациента, что означает его согласие с содержанием записи (план лечения, проделанные работы, направления к другим специалистам, рекомендации врача, возможные осложнения, гарантии и т.д.).

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

5.9. Врач может рекомендовать отложить оказание стоматологических услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные или инфекционные заболевания.

5.10. Пациент обязан выполнять предписания лечащего врача и сотрудничать с ним на всех этапах оказания медицинской услуги.

## **6. Порядок разрешения конфликтных ситуаций между Клиникой и Пациентом**

6.1. Вопросы, отзывы и предложения Пациент может направить по электронной почте [stoplomb@yandex.ru](mailto:stoplomb@yandex.ru). Предложения, вопросы рассматриваются руководителем клиники в течение 3 рабочих дней, результат рассмотрения может быть сообщен Заявителю по электронной почте, в письменном виде, либо по телефону.

6.2. В случае возникновения претензии относительно качества оказываемых медицинских услуг и (или) к работе сотрудников клиники, пациент (его законный представитель) имеет право обратиться к директору с пояснением конкретной ситуации неисполнения клиники своих обязательств и тех требований, которые Пациент предъявляет на основе Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются правдивыми и очевидными (не требуют дополнительной проверки) ответ на обращение с согласия Пациента может быть дан устно в ходе личного приема. В противном случае претензия подается в письменном виде на имя директора клиники, в том числе на электронную почту [stoplomb@yandex.ru](mailto:stoplomb@yandex.ru). Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в момент поступления в организацию.



Регистрируются обращения администратором клиники в соответствующем журнале.

6.3. Претензия рассматривается в течение 10 рабочих дней Врачебной Комиссией или уполномоченными лицами клиники. При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, при этом заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения его претензии.

6.4. Результат рассмотрения претензии Врачебной Комиссией оформляется Протоколом, который должен содержать информацию о признании (непризнании) факта обоснованности претензии пациента и варианты удовлетворения претензионных жалоб. Пациент приглашается на заседание Врачебной комиссии клиники для подписания Соглашения. В случае неявки Пациента, ответ должен быть отправлен по почте по адресу, указанному в обращении.

6.5. Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, претензий и о принятых мерах направляется заявителю по информационным системам общего пользования или почтовому адресу, указанному в обращении.

6.6. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

## **7. Правила предоставления информации о состоянии здоровья Пациентов**

7.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично 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.

7.2. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена Пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация должна сообщаться в деликатной форме Пациенту или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если Пациент разрешил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация.

7.3. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья.

7.4. Пациент либо его законный представитель имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов.

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

## **8. Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации Пациенту или иным лицам**

8.1. Порядок выдачи документов, справок, выписок из медицинской документации, регламентирован действующим законодательством. Справки, копии медицинских документов, отражающие состояние здоровья Пациента, и выписки из медицинской карты, являющейся собственностью клиники со всеми приложениями и рентгеновскими снимками, сделанными в клинике, предоставляются гражданам в течение 3 рабочих дней с даты подачи запроса на имя директора клиники. Все документы, содержащие данные о здоровье пациента, могут быть выданы при предъявлении документа, удостоверяющего личность, либо лично Заказчику, либо названному им при заключении Договора лицу с оформлением расписки в получении.

8.2. Справки выдаются лечащим врачом или другими врачами, принимающими участие в медицинском обследовании, лечении гражданина, на основании записей в медицинской документации гражданина и могут содержать следующие сведения: о факте обращения гражданина за медицинской помощью; об оказании гражданину медицинской помощи в медицинской организации; о факте прохождения гражданином медицинского обследования и (или) лечения; о наличии (отсутствии) у гражданина заболевания, результатах медицинского обследования и (или) лечения; об освобождении от посещения образовательных и иных организаций, осуществления отдельных видов деятельности, учебы в связи с заболеванием, состоянием; иные сведения, имеющие отношение к состоянию здоровья пациента и оказанию гражданину медицинской помощи в ООО «Стопломб».

8.3. Справки оформляются в произвольной форме с проставлением штампа медицинской организации на бланке ООО «Стопломб», подписываются врачом, заверяются личной печатью врача и печатью клиники.

8.4. Справку для налоговой инспекции по возврату НДС за медицинские услуги выдает администратор организации в течение 7 дней после обращения и подачи заявления на предоставление справки.

8.5. Возможность ознакомления с оригиналами медицинских документов предоставляется пациенту в течение 30 дней с момента подачи письменного заявления. Основание – Приказ Минздрава России от 29.06.2016 № 425н.

#### **9. Ответственность за нарушение настоящих Правил.**

В случае нарушения Пациентами и Посетителями настоящих Правил сотрудники клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам, пациентам и посетителям Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ. Невыполнение Пациентом рекомендаций и назначений лечащего врача квалифицируется как отказ от получения медицинских услуг, который является основанием для расторжения по инициативе Пациента договора на оказание платных медицинских услуг.