

# Правила внутреннего распорядка

«Утверждаю»  
Директор ООО «Стоматологическая клиника «Денира»  
Малыхин Д.В.  
«13» июня 2018 г.

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг ООО «Стоматологическая клиника «Денира»

### I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании и в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг», а так же Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» № 323-ФЗ от 21.11.2011 г. и Федеральным законом «О защите прав потребителей в РФ» № 2300-1 от 07.02.1992 г.

1.2. Настоящие Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей, условия и порядок предоставления платных медицинских стоматологических услуг (далее по тексту – Стоматологические услуги) в ООО «Стоматологическая клиника «Денира » (далее по тексту - Клиника).

1.3. Настоящие правила размещаются для всеобщего ознакомления на стойке в регистратуре Клиники в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники.

1.4. Клиника оказывает амбулаторно-поликлиническую специализированную стоматологическую помощь взрослому и детскому населению

1.5. Клиника оказывает платные медицинские услуги в области стоматологии на основании Лицензии на осуществление медицинской деятельности от 13.06.2018года № ЛО-36-01-003357, выданной Департаментом Здравоохранения Воронежской области в соответствии с номенклатурой работ и услуг, предусмотренной приложением к лицензии:

2. При оказании первичной, в том числе доврачебной, врачебной и специализированной, медико-санитарной помощи организуются и выполняются следующие работы (услуги):

1) при оказании первичной доврачебной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: *сестринскому делу;*

2) при оказании первичной специализированной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях по: *организации здравоохранения и общественному здоровью; ортодонтии, стоматологии детской; стоматологии общей практики; стоматологии ортопедической, стоматологии терапевтической, стоматологии хирургической.*

1.6. Клиника расположена по адресу:

г. Воронеж, ул. Московский проспект, д.48А,помещение 1/45

1.7. Режим работы Клиники:

понедельник-пятница с 10-00 до 20-00; суббота с 9-00 до 16-00, воскресенье выходной.

1.8. Прейскурант цен на стоматологические услуги, оказываемые Клиникой, с указанием их наименования и стоимости размещен на стойке в регистратуре в свободном и доступном для ознакомления месте и на сайте Клиники.

1.9. Применяемые термины и определения:

Стоматологическая (медицинская) услуга – это медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение стоматологических заболеваний зубов, полости рта и зубочелюстной системы и имеющих самостоятельное законченное значение.

Пациент – физическое лицо, которому оказывается медицинская услуга или которое обратилось за оказанием медицинских услуг независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.

Лечащий врач – врач, на которого возложены функции по организации и непосредственному оказанию (по своей специальности) пациенту медицинских услуг в период наблюдения за ним и его лечения в соответствии с заключенным договором об оказании платных стоматологических услуг.

Посетителем Клиники признается любое физическое лицо, временно находящееся в здании (помещении) Клиники, для которого Клиника не является местом работы.

## II. Правила поведения пациента в Клинике

2.1. Пациент (Посетитель) обязан надеть бахилы при входе в Клинику, оставить верхнюю одежду в регистратуре Клиники.

2.2. Пациент проходит в лечебные помещения только по приглашению и в сопровождении персонала Клиники.

2.3. Несовершеннолетние лица в возрасте до 14 лет могут находиться в здании (помещении) Клиники только в сопровождении близких родственников, опекунов.

2.4. Нахождение сопровождающих пациента лиц в кабинете допускается только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения его указаний.

2.5. Медицинская карта стоматологического пациента является собственностью Клиники и хранится в регистратуре Клиники.

2.6. Пациент обязан:

а) проявлять в общении с медицинским работником такт и уважение, быть выдержанным, доброжелательным;

б) не приходить на прием к врачу в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического, токсического и иного);

в) своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине за 6 часов;

г) не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников клиники;

д) соблюдать установленный порядок деятельности Клиники и нормы поведения в общественных местах;

е) не вмешиваться в действия лечащего врача и не осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;

ж) не допускать проявления неуважительного отношения к иным пациентам и работникам Клиники;

з) бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники.

2.7. В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в помещении Клиники запрещается:

а) 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;

б) иметь при себе крупногабаритные предметы, в том числе хозяйственные сумки, рюкзак, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.;

в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения администрации;

г) потреблять пищу в помещениях Клиники;

д) курить во всех помещениях Клиники и на прилегаемой к клинике территории;

е) выносить из помещения Клиники документы, полученные для ознакомления;

ж) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов (стоек) и из информационных папок;

з) помещать на стендах и оставлять на журнальных столиках объявления без разрешения руководства Клиники;

и) производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения руководства Клиники;

к) выполнять в помещениях Клиники функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Клиники в иных коммерческих целях.

2.8. Запрещается доступ в здание (помещение) и служебные помещения Клиники лицам в состоянии алкогольного, наркотического и иного опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания (помещения) Клиники сотрудниками Клиники и(или) правоохранительными органами.

2.9. В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения в клинике - работники Клиники вправе им делать соответствующие замечания и применять меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

2.10. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважительное отношение к работникам Клиники и иным пациентам и посетителям Клиники, нарушение общественного порядка в здании (помещении) и служебных

помещениях Клиники, неисполнение законных требований работников клиники влечет административную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

2.11. Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (согласовав с директором), если это не угрожает жизни пациента, в случае несоблюдения пациентом настоящих правил поведения в Клинике и законных требований работников Клиники.

### **III. Условия и порядок предоставления платных медицинских услуг**

3.1. Пациент может получить предварительную информацию об оказываемых медицинских стоматологических услугах, их стоимости, порядке оплаты и т.д. у администратора Клиники по телефону 8 (4733)46-86-11, 8 (915)587-94-07 или на сайте Клиники.

3.2. Платные медицинские услуги предоставляются по предварительной записи на прием к врачу (заранее или в день обращения), осуществляемой как при непосредственном обращении в регистратуру Клиники, так и по телефону или через сайт Клиники.

3.3. Если Пациент ранее не обслуживался в Клинике или обслуживался более 1-го года назад, 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 пациента в имеющееся свободное время в расписании этого врача.

Во время первичного осмотра и консультации врач осуществляет диагностику, направляет на дополнительные методы обследования (рентгенодиагностику), определяет методы и объемы медицинского вмешательства, предоставляет пациенту информацию о состоянии его здоровья, предлагаемом лечении и прогнозе лечения.

3.4. В случае опоздания Пациента более чем на 15 минут назначенного времени Клиника имеет право отказать в приеме, если оказание такой услуги может привести к изменению времени приема последующих пациентов. Опоздавшему пациенту администратор предлагает перенести прием на другое свободное время.

3.5. В случае непредвиденного отсутствия врача или других чрезвычайных обстоятельств, администратор Клиники предупреждает об этом Пациента при первой возможности по контактному телефону, указанному Пациентом при записи.

3.6. Накануне приема Клиника осуществляет предварительное уведомление о приеме с целью подтверждения явки на прием, оптимизации записи на прием и в случае изменения в расписании работы врачей. Клиника не несет ответственности за отсутствие возможности уведомить пациента об изменениях в приеме из-за: неверно указанного телефона, выключенного телефона, а так же в случае, если пациент не отвечает на звонки.

3.7. Если Пациент не может прийти в назначенное время, он должен заранее предупредить об этом администратора Клиники.

3.8. Медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой на основании заключенного в письменной форме с Пациентом или Потребителем (в случае приобретения услуг в пользу третьего лица – пациента) договора об оказании платных медицинских услуг, форма (бланк) которого разработана Клиникой.

3.9. До заключения договора Клиника в письменной форме уведомляет Пациента о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) Клиники (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую стоматологическую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность её завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья Пациента.

3.10. Клиника не является участником Территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи обязательного медицинского страхования (ОМС). До заключения Договора об оказании платных стоматологических услуг Пациенту предоставляется информация о возможности получения соответствующих видов и объемов стоматологической медицинской помощи без взимания платы в рамках Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (полиса ОМС).

3.11. Платные медицинские стоматологические услуги предоставляются Клиникой с соблюдением порядков оказания медицинской помощи:

- Порядка оказания медицинской помощи взрослому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 07.12.2011 г. № 1496н;
- Порядка оказания медицинской помощи детскому населению при стоматологических заболеваниях, утвержденного приказом Минздравсоцразвития РФ от 03.12.2012 г. № 946н.

3.12. Приём пациентов проводится врачом соответствующей специальности и квалификации. Сведения об образовании, специализации (специальности) и квалификации врачей размещены на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

3.13. Необходимым предварительным условием предоставления Клиникой Пациенту платных медицинских услуг, в том числе консультации врача-специалиста, является дача (подписание) Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство оформляется в письменной форме путем заполнения врачом и подписания Пациентом или его законным представителем бланка документа, специально разработанного Клиникой по виду и(или) методу медицинского вмешательства.

3.14. Клиника имеет право не приступать к оказанию платных медицинских услуг до момента дачи Пациентом или его законным представителем информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство в письменной форме путем постановки своей собственноручной подписи в документе, поименованном как «информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство».

3.15. Клиника имеет право отказать Пациенту в оказании стоматологических услуг, если врач выявил у Пациента противопоказания или заболевания, исключающие безопасное оказание услуг, если у Пациента имеются острые воспалительные инфекционные заболевания, если Пациент отказывается пройти необходимое диагностическое обследование и(или) настаивает на использовании методов лечения, применение которых создает реальную угрозу жизни и здоровью Пациента, не исключающих или не сводящих к минимуму такую угрозу, а так же если Пациент находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

3.16. На каждого Пациента оформляется Медицинская карта стоматологического пациента унифицированной формы, которая является медицинским документом и хранится в Клинике в течение 5 лет. В Медицинской карте фиксируются результат обследования, назначения и рекомендации врача, наименование и объем выполненных медицинских вмешательств и прочая информация о состоянии здоровья Пациента и оказанной ему медицинской помощи.

3.17. Клиникой на отдельные стоматологические услуги (работы), на которые по их существу возможно предоставление гарантии, устанавливается гарантийный срок и срок службы в соответствии с «Положением об установлении гарантийных сроков и сроков службы на результат оказания стоматологических услуги в ООО «Стоматологическая клиника «Денира», которое размещено на информационной стойке в регистратуре Клиники и на сайте Клиники.

Гарантия носит персонифицированный характер, распространяется на отношения между Клиникой и Пациентом, и прекращает свое действие в случае вмешательства третьего лица (сторонней медицинской организации) в связи с затруднением в разграничении результатов медицинского вмешательства.

## IV. Права и обязанности Пациента

4.1. Пациент имеет право на:

4.1.1. уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и обслуживающего персонала;

4.1.2. выбор врача;

4.1.3. профилактику, диагностику, лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

4.1.4. получение консультаций врачей-специалистов;

4.1.5. облегчение боли, связанной с заболеванием и(или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

4.1.6. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

4.1.7. защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

4.1.8. возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи на сумму не превышающую стоимость лечения за услугу повлекшую за собой причинение вреда здоровью;

4.1.9. информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, являющееся необходимым предварительным условием медицинского вмешательства;

4.1.10. отказ от медицинского вмешательства либо потребовать его прекращения, в том числе разъяснение возможных последствий отказа;

Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в виде специального бланка документа или записью в медицинской карте и подписывается Пациентом или его законным представителем, а так же медицинским работником;

- 4.1.11. получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- 4.1.12. получение по письменному требованию (заявлению) копии медицинских документов и выписок из них;
- 4.2. Пациент обязан:
- 4.2.1. заботиться о сохранении своего здоровья;
- 4.2.2. соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в Клинике и нормы поведения в общественных местах;
- 4.2.3. своевременно являться на прием и предупреждать о невозможности явки по уважительной причине;
- 4.2.4. являться на лечение и осмотры в установленное и согласованное врачом время;
- 4.2.5. соблюдать гигиену полости рта и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- 4.2.6. выполнять рекомендации при прохождении различных методик лечения;
- 4.2.7. сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- 4.2.8. информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, предоставлять иные сведения, которые могут сказаться на качестве лечения;
- 4.2.9. в случае своего согласия подписать информированное согласие на медицинское вмешательство, составленное в письменной форме;
- 4.2.10. в случае отказа от медицинского вмешательства подписать отказ от медицинского вмешательства, составленный в письменной форме;
- 4.2.11. неукоснительно выполнять все предписания и назначения лечащего врача;
- 4.2.12. немедленно информировать врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения.
- 4.3. Пациент (Потребитель) обязан оплатить предоставленную Клиникой медицинскую услугу в сроки и порядке, предусмотренные договором об оказании платных медицинских стоматологических услуг.
- 4.4. Пациент (Потребитель) обязан оплатить Клинике фактически понесенные Клиникой расходы, связанные с исполнением обязательств по договору, в случае отказа Пациента после заключения договора об оказании платных медицинских услуг от получения медицинских услуг.

## V. Права и обязанности лечащего врача (врача)

- 5.1. Лечащий врач (врач) имеет право:
- 5.1.1. самостоятельно определять объем исследований и необходимых действий, направленных на установление верного диагноза (диагностику) и оказания медицинской помощи (лечения);

- 5.1.2. требовать прохождения до начала лечения подготовительных процедур по профессиональной гигиене полости рта (удаление налета и зубного камня);
- 5.1.3. вправе с уведомлением пациента вносить изменения в лечение (план лечения) и провести дополнительное специализированное лечение;
- 5.1.4. отказаться от дальнейшего ведения пациента, если пациент нарушает режим и сроки лечения, не выполняет назначения (рекомендации) врача по лечению, проявляет грубое, неуважительное отношение;
- 5.1.5. на защиту своей профессиональной чести и достоинства;
- 5.1.6. совершенствование профессиональных знаний.
- 5.2. Лечащий врач (врач) обязан:
- 5.2.1. оказывать медицинские услуги в соответствии с требованиями, предъявляемыми к методам диагностики, профилактики и лечения заболеваний зубочелюстной системы (зубов, полости рта, челюстно-лицевых суставов), разрешенным на территории РФ в рамках согласованного плана лечения и медицинскими показаниями;
- 5.2.2. по результатам обследования предоставлять пациенту или его законному представителю в понятной и доступной форме достоверную информацию о состоянии здоровья пациента, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях, сущности предлагаемого лечения и предполагаемых результатах лечения;
- 5.2.3. предоставлять пациенту в понятной и доступной форме информацию о ходе оказания медицинских услуг, о возможных осложнениях и дискомфорте как во время лечения, так и после лечения, в том числе в связи с индивидуальными особенностями пациента, о назначениях и рекомендациях, которые необходимо соблюдать для сохранения достигнутого результата лечения;
- 5.2.4. не допускать разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

## VI. Права и обязанности Клиники

- 6.1. Клиника обязана посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а так же на информационных стендах и стойках предоставить Пациенту (Потребителю) информацию, содержащую следующие сведения:
- а) наименование юридического лица;
- б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в ЕГРЮЛ, с указанием органа, осуществляющего регистрацию;
- в) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности, её номер, дату регистрации, перечень работ (услуг), составляющий медицинскую деятельность в соответствии с лицензией, наименование и адрес места нахождения и телефон выдавшего её лицензирующего органа;
- г) перечень платных медицинских услуг с указанием цены в рублях, сведений об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

д) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

е) режим работы Клиники, график работы медицинских работников (врачей), участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

ж) адреса и телефоны органов исполнительной власти субъекта РФ в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

6.2. По требованию Пациента (Потребителя) Клиника предоставляет для ознакомления (т.е. без ксерокопирования и(или) выноса копии за пределы территории Клиники):

а) копию учредительного документа Клиники – свидетельства о регистрации юридического лица в ЕГРЮЛ;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность Клиники в соответствии с лицензией.

6.3. В случае непредвиденного отсутствия лечащего врача в день, назначенный для проведения медицинской услуги, Клиника вправе назначить другого врача или отменить прием, приняв меры для предварительного уведомления пациента.

6.4. Клиника после полного исполнения договора об оказании платных медицинских услуг по требованию Пациента или его законного представителя выдает Пациенту (законному представителю) медицинские документы (т.е. копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние здоровья Пациента после получения платных медицинских услуг.

6.5. В отношениях с пациентами Клиника применяет все возможные меры для урегулирования споров и спорных ситуаций по взаимному согласию с пациентом. В случае недостижения сторонами взаимоприемлемого решения спор передается в суд.

6.6. Претензии и жалобы пациентов предъявляются в устной форме непосредственно Директору Клиники в установленные часы приема или в письменном виде.

6.7. Во время рассмотрения жалобы, претензии Клиника имеет право требовать от Пациента предоставления дополнительной информации, которая имеет значение для рассмотрения жалобы, претензии по существу.

6.8. Клиника не принимает претензии Пациентов о качестве медицинской помощи и причиненном вреде здоровью, в основе которых лежат частные мнения специалистов других медицинских организаций, не уполномоченных в установленном законом порядке на осуществление экспертизы качества медицинской помощи.

6.9. Претензии и споры между Пациентом и Клиникой разрешаются в досудебном порядке путем переговоров, и в случае не достижения сторонами взаимоприемлемого решения – споры разрешаются в соответствии с действующим законодательством РФ.

6.10. Клиника не отвечает за просрочку оказания услуг, а так же за недостатки оказанной стоматологической услуги, если они возникли:

6.10.1. вследствие несоблюдения Пациентом указаний и рекомендаций лечащего врача, в том числе невыполнения, неполного выполнения направлений (назначений) врача на диагностическое обследование в целях уточнения или исключения диагноза

заболевания; невыполнения рекомендаций о получении консультации смежного врача-специалиста по направлению (назначению); неявки, несвоевременной явки на прием к врачу для лечения или продолжения начатого лечения; несоблюдения рекомендаций о приеме лекарственных препаратов и режиме их приема; рекомендаций о лечении выявленных стоматологических и сопутствующих заболеваний, несоблюдения согласованного плана лечения;

6.10.2. вследствие несоблюдения пациентом правил пользования результатом оказанной услуги, в т.ч. ортопедической конструкцией, восстановленным зубом и т.п.;

6.10.3. вследствие действий третьих лиц или непреодолимой силы.

6.11. Контроль за соблюдением Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор)