

Приказом директора  
ООО «ИРИДЕНТ»  
от 09.09.2019 г. №16  
И.А. Лазберг



Правила внутреннего распорядка для пациентов  
Общества с ограниченной ответственностью «ИРИДЕНТ»

**1. Общие положения**

1.1. Правила внутреннего распорядка являются организационно-правовым актом для Пациентов, разработанным в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ от 21 ноября 2011г. " Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 № 23300-1 " О защите прав потребителей". Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 г. № 1006 " Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг иными нормативными актами ( далее -Правила) Общества с ограниченной ответственностью «ИРИДЕНТ» (далее — ООО «ИРИДЕНТ», Стоматологическая клиника) — это регламент, определяющий порядок обращения Пациента в ООО «ИРИДЕНТ», права и обязанности Пациента, правила поведения в Стоматологической клинике и распространяющий своё действие на всех Пациентов и посетителей, обращающихся за медицинской помощью.

1.2 Внутренний распорядок стоматологической клиники для Пациентов - это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности персоналом Стоматологической клиники, обеспечивающий получение Пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи в Стоматологической клинике.

1.3 Настоящие Правила обязательны для всех Пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Стоматологическую клинику, разработаны в целях реализации, предусмотренных законодательством прав Пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания Пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- порядок обращения Пациента в Стоматологическую клинику;
- права и обязанности Пациента;
- порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента;
- порядок выдачи выписок из медицинской документации Пациенту и/или другим лицам;
- график работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц;
- информацию о платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются в уголке информации в холле Стоматологической клиники в доступном для пациентов месте. Правила внутреннего распорядка для Пациентов также размещаются на официальном сайте клиники: [irident-tlt.ru](http://irident-tlt.ru)

**2. Порядок обращения Пациентов в Стоматологическую клинику.**

2.1. Стоматологическая клиника является частным медицинским учреждением, в котором оказываются платные медицинские услуги.

При состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства (несчастный случай, травма, отравление, другие состояния и других состояниях и заболеваниях, угрожающих жизни или здоровью гражданина и других состояниях и заболеваниях) пациенту необходимо обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефону 03 при помощи стационарного телефона (112 при помощи мобильного телефона).

2.2. Прием Пациентов осуществляется в порядке предварительной записи.

Запись на прием к специалисту осуществляется через администратора Стоматологической клиники при личном обращении непосредственно в Стоматологическую клинику или по телефону 8(8482)515909.

2.3 Прием Пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность (паспорт). При записи на прием к врачу Пациент должен указать свою фамилию, имя и телефон.

2.4. В указанное время Пациенту необходимо явиться на прием для получения медицинской услуги.

2.5. При первичном обращении на Пациента заводится медицинская карта амбулаторного больного, в которую вносятся следующие сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (полностью), пол, дата рождения (число, месяц, год), место жительства, место работы, а также иные сведения, предусмотренные законодательством в сфере охраны здоровья.

2.6. Медицинская карта амбулаторного больного является собственностью Стоматологической клиники и хранится в регистратуре. Медицинская карта на руки Пациенту не выдается, а переносится в кабинет администратором или медицинской сестрой. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты из Стоматологической клиники.

2.7. Опозданием на прием специалистов и диагностические исследования считается время в 10 минут. В случае, если время опоздания превышает 10 минут, Пациенту предоставляется возможность ожидания приема в ближайшее свободное время.

2.8. Информацию о времени приема специалистов, о порядке предварительной записи на прием к специалистам, о времени и месте приема граждан руководителем Стоматологической клиники, пациент может получить у администраторов в устной форме.

2.9. При первичном обращении Пациента в Стоматологическую клинику с Пациентом заключается договор на оказание платных медицинских услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета о состоянии здоровья, и другая необходимая первичная медицинская документация. Посетителю необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт), документ удостоверяющий его права, как законного представителя несовершеннолетнего гражданина.

2.10. Пациент должен ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента (законного представителя Пациента) в соответствии со ст. 20 Федерального Закона №323-ФЗ от 21 ноября 2011 г. "Об основах охраны здоровья граждан". Без подписания данных документов Стоматологическая клиника вправе не оказывать медицинские услуги Пациенту.

2.11. Стоматологическая клиника может отказать в оказании услуг Пациенту в одностороннем порядке при невозможности обеспечить безопасность услуги и (или) возникновении медицинских противопоказаний для осуществления лечебно-

диагностических мероприятий при условии наличия у Пациента способности выразить свою волю, отсутствия угрозы для жизни Пациента и неотложности медицинского вмешательства.

2.12. Стоматологическая клиника вправе отказать Пациенту в предоставлении услуг, без объяснения причин отказа.

### **3. Права и обязанности Пациентов:**

3.1 Главными нормативными правовыми актами, регламентирующими права и обязанности Пациента при получении медицинской помощи, являются:

- Конституция РФ

- Положение Закона РФ №2300-1 "О защите прав потребителей" от 07.02.1992

- Федеральный Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

3.2. При обращении за медицинской помощью и ее получении Пациент

имеет право:

3.2.1. В доступной для пациента форме получить информацию 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. Вышеуказанная информация предоставляется Пациенту лечащим врачом.

3.2.2. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только после получения от Пациента информированного добровольного согласия за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 "Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации".

3.2.3. Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом. Согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие должно быть соответствующим образом оформлено в медицинской документации.

3.2.4. Пациент имеет право отказаться от диагностической или лечебной процедуры, а также потребовать их прекращения. В этом случае отказ от вышеуказанных процедур с указанием возможных последствий оформляется записью в медицинской документации.

3.2.5. Важным является то, что 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.

3.2.6. Вся информация, содержащаяся в медицинских документах Пациента, составляет врачебную тайну. Стоматологическая клиника подтверждает конфиденциальность персональных данных Пациента, используемых в медицинских информационных системах. Пациент может запретить передавать свою медицинскую информацию, в том числе и своим родственникам, кроме случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.2.7. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими персоналом, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011г. №323-ФЗ, и граждан, признанных в установленном порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

### 3.3. Пациент обязан:

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности;
- соблюдать режим работы Стоматологической клиники;
- своевременно являться на прием к врачу в соответствии со временем назначения;
- соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники установленные для пациентов и правила поведения в общественных местах;
- соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);
- выполнять предписания лечащего врача, и другого медицинского персонала, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
- уважительно относиться к медицинскому персоналу и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;
- ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике, Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствие со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту необходимо заполнить Анкету о состоянии своего здоровья.
- 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;
- соблюдать требования пожарной безопасности;
- при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, гражданин должен немедленно сообщить об этом любому сотруднику Стоматологической клиники;
- проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очередность, учитывая необходимость приема лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания;
- информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, представить иные сведения, которые могут сказаться на качестве услуг;
- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания врача-специалиста;
- немедленно информировать врача-специалиста об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Стоматологической клиники;
- не вмешиваться в действия врача-специалиста, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи;
- бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники, соблюдать чистоту и тишину в Стоматологической клинике.

- не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков и, нахождения в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

3.4. Более подробно права и обязанности Стоматологической клиники и Пациента по отношению друг к другу в процессе оказания и получения медицинских услуг изложены в Договоре на оказание платных медицинских услуг.

3.5. Лечащий врач может отказаться, по согласованию с соответствующим должностным лицом Стоматологической клиники, от наблюдения и лечения Пациента, если это не угрожает жизни Пациента и здоровью окружающих, в случаях несоблюдения Пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка Стоматологической клиники:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу и другим Пациентам Стоматологической клиники;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;
- д) одновременное лечение в другом учреждении без ведома и разрешения лечащего врача;

#### **4. Порядок получения информации о состоянии здоровья Пациента.**

4.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется Пациенту 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. Информация о состоянии здоровья пациента сообщается членам его семьи, только с письменного разрешения Пациента.

4.2. В отношении несовершеннолетних пациентов информация предоставляется законному представителю при предъявлении документов, подтверждающих полномочия

4.3. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов об установлении опеки.

4.4. В случае отказа Пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

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

#### **5. Порядок разрешения споров.**

5.1. В случае возникновения конфликтных ситуаций Пациент или его законный представитель имеет право непосредственно обратиться к администрации Стоматологической клиники ( директору) лично в часы приема или обратиться в письменной форме.

5.2. 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.

5.3. По вопросам качества, оказываемых медицинских услуг, спорные вопросы между сторонами рассматриваются врачебной комиссией Стоматологической клиники.

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

5.5. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Стоматологической клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, или выдается лично на руки.

## **6. Порядок выдачи выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.**

6.1. Пациент имеет право знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья. По требованию Пациента (законного представителя Пациента) ему предоставляется копия медицинской карты либо выписка из медицинской карты.

Копия или выписка выдаются по письменному заявлению, в течение 5-ти дней. При получении Пациент (законный представитель) оформляет расписку в получении.

6.2. Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за оказанные медицинские услуги, выдает администрация Стоматологической клиники. Справка выдается в течение 10-ти дней, после обращения при наличии кассовых чеков, подтверждающих оплату за оказанные медицинские услуги.

6.3. Копии, выписки, справки родственникам, знакомым выдаются только при наличии нотариальной доверенности.

## **7. График работы Стоматологической клиники.**

7.1. График работы Стоматологической клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Стоматологической клиники с учетом ограничений, установленных Трудовым кодексом Российской Федерации.

7.2. График работы Стоматологической клиники: четные числа: с 09-14, нечетные числа: 13-20. Суббота, воскресенье – выходные. В праздничные дни режим работы регламентируется приказом директора.

7.3. Режим работы Стоматологической клиники утверждается директором.

## **8. Законные представители.**

8.1. В соответствии со статьями 21 и 26 ГК РФ законными представителям несовершеннолетних граждан являются их родители, усыновители или попечители, а также опекуны малолетних лиц и совершеннолетних лиц, признанных судом недееспособными (ст.32 ГК РФ). Кроме законных представителей в правовой системе России определен второй вид представителей граждан (совершеннолетних, дееспособных) - представители, действующие по доверенности, предусмотренной статьей 185 ГК РФ.

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

9.1. Посетители, нарушившие данные правила внутреннего распорядка несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.