

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО Стоматологическая клиника  
«Жемчужина»  
О.И.Генералова  
«16» декабря 2016 года

## Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг

---

### 1. Общие положения

1.1. Администрация и сотрудники ООО Стоматологическая клиника «Жемчужина» рады приветствовать Вас в нашей клинике. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов (далее по тексту – Правила), являются внутренним локальным организационно-распорядительным актом, регламентирующим в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения, права, обязанности и правила поведения Пациента во время нахождения в Стоматологической клинике (далее по тексту — «Стоматологическая клиника»), а также иные правоотношения, возникающие между Пациентом (его представителем) и Стоматологической клиникой.

1.2. Внутренний распорядок для Пациентов — это регламент (порядок) выполнения профессиональной деятельности работниками Стоматологической клиники, обеспечивающий получение пациентом медицинской помощи надлежащего качества, а также права и обязанности пациента при получении медицинской помощи.

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

1.4. Главным принципом нашей работы является индивидуальный подход и уважение к каждому обратившемуся в Клинику

Просим Вас выполнять настоящие правила. Только при полном сотрудничестве между персоналом и пациентом возможно достичь положительного результата в лечении.

1.5. Настоящие Правила разработаны в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения:

- \* Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»;
- \* Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 (в ред. от 13.07.2015) «О защите прав потребителей»;
- \* Федеральным законом Российской Федерации № 152-ФЗ от 27 июля 2006 г. «О персональных данных»;
- \* Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»;
- \* Приказом Министерства здравоохранения от 23.04.2012 № 390н «Об утверждении Перечня определенных видов медицинских вмешательств, на которые граждане дают информированное добровольное согласие при выборе врача и медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи»;

\* Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, иными нормативными актами.

1.6. Правила внутреннего распорядка для Пациентов размещаются на информационном стенде Стоматологической клиники в доступном для Пациентов месте, а также на официальном сайте медицинской организации: [sk-zhemchuzhina.ru](http://sk-zhemchuzhina.ru)  
Перечень платных услуг размещен на информационном стенде и на стойке у администратора.

1.7. Настоящие Правила внутреннего распорядка для Пациентов включают:

- \* порядок обращения пациентов;
- \* права и обязанности Пациента;
- \* порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента и гарантийных сроков;
- \* порядок оплаты услуг.

## **2. Порядок обращения пациентов**

ООО Стоматологическая клиника «Жемчужина» является частной медицинской организацией, в ней оказывается платная медицинская помощь.

Прием пациентов осуществляется по предварительной записи. Запись на прием к специалисту осуществляется у администраторов клиники при личном обращении или по телефону:\_(81669)520-20; 89116058212; 89633336080 или на сайте организации: [sk-zhemchuzhina.ru](http://sk-zhemchuzhina.ru)

Прием пациента осуществляется при предъявлении документа удостоверяющего личность. Так же документ удостоверяющий личность предъявляют законные представители несовершеннолетнего ребенка или недееспособного гражданина. Прием в экстренных ситуациях ведется по мере высвобождения врача соответствующей специальности.

При первичном обращении пациента администраторы Клиники заполняют медицинскую карту амбулаторного больного, договор оказания платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, анкету здоровья. Медицинская карта Пациента является собственностью Клиники, на руки не выдается, в кабинет переносится администратором. Рентгеновские снимки, другие результаты обследований являются частью медицинской карты и хранятся в ней.

Договор на оказание платных стоматологических услуг, информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, отказ от медицинского вмешательства, анкета здоровья, соглашение о расторжении договора на оказание платных медицинских услуг за гражданина признанного недееспособным подписывают его законные представители на основании предъявления соответствующих документов.

Дети до 14 лет не имеют права подписывать договор, информированное согласие и другую медицинскую документацию, могут подписывать только законные представители: родители, усыновители, опекуны, попечители. Не являются законными представителями, если они не опекуны, и не попечители (бабушки, дедушки, тети, дяди, братья, сестры, гувернантки, няни, водители, охранники и т.д.). Дети на прием должны приходиться в сопровождении законных представителей.

Дети с 14-18 лет имеют право подписывать договор при условии письменного согласия законных представителей на совершение сделки. Ребенок должен принести

паспорт, согласие прикрепляется к нашему экземпляру договора и хранится в карте. Информированное согласие ребенок имеет право подписывать с 15 лет, также с 15 лет разрешается предоставлять информацию о состоянии здоровья лично.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности в помещении Клиники ведется видеонаблюдение.

### **3. Пациент имеет право:**

3.1. При обращении за медицинской услугой в Стоматологической клинике и ее получении Пациент имеет право:

3.1.1. На выбор врача.

3.1.2. В доступной для него форме Пациент может 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.

3.1.3. Все диагностические и лечебные мероприятия осуществляются только с дачи Пациентом информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство за исключением случаев, предусмотренных статьей 20 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации». Вся информация для принятия Пациентом решения будет предоставлена лечащим врачом.

3.1.4. 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. До Пациента доводится информация, что отказ 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.

3.1.5. Пациент пользуется всеми иными правами в соответствии с законодательством РФ.

### **4. Пациент обязан:**

4.2.1. соблюдать режим работы Стоматологической клиники;

4.2.2. соблюдать правила внутреннего распорядка Стоматологической клиники для Пациентов и правила поведения в общественных местах;

4.2.3. соблюдать требования пожарной безопасности;

4.2.4. соблюдать санитарно-противоэпидемиологический режим (перед входом в лечебные кабинеты Стоматологической клиники надевать бахилы, верхнюю одежду оставлять в гардеробе);

4.2.5. выполнять предписания лечащего врача, сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

4.2.6. уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

4.2.7. ознакомиться и подписать Информированное согласие (или отказ) на медицинское вмешательство при предоставлении каждой услуги в Стоматологической клинике,

Согласие на обработку и хранение персональных данных Пациента в соответствии со ст. 20 Федерального Закона «Об основах охраны здоровья граждан». Также Пациенту рекомендуется заполнить Анкету здоровья.

4.2.8. приходить на прием в установленное время, при невозможности явиться в указанное время заблаговременно предупредить администраторов Клиники. Администраторы подберут для Вас другое удобное время.

4.2.9. 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;

4.2.10. проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим Пациентам; бережно относиться к имуществу Стоматологической клиники;

4.2.11. при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, Пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу; соблюдать правила запрета курения в общественных местах;

4.2.12. не употреблять спиртные напитки за сутки до посещения и в день посещения Стоматологической клиники, соблюдать правила запрета распития спиртных напитков на территории клиники и нахождение в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения.

4.3. 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 предписаний или правил внутреннего распорядка 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 по неуважительной причине;

в) несоблюдение требований и рекомендаций врача;

г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению;

д) одновременное лечение в другом учреждении без уведомления и разрешения лечащего врача.

## **5. Порядок предоставления информации о состоянии здоровья Пациента**

5.1. Информация о состоянии здоровья предоставляется лично Пациенту в доступной, соответствующей требованиям медицинской этики и деонтологии форме лечащим врачом или иными должностными лицами Стоматологической клиники. 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.

5.2. Информация о состоянии здоровья Пациента может быть предоставлена лицам, указанным Пациентом в письменной форме в установленном порядке.

5.3. В отношении несовершеннолетних и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья Пациента предоставляется их законному представителю.

5.4. 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 действующим законодательством РФ.

5.5. Медицинская карта пациента является документацией Стоматологической клиники. Пациент имеет право получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, (выписки) по письменному заявлению в течении 10 (десяти) рабочих дней с момента обращения в Стоматологическую клинику с указанным заявлением.

Справку для налоговой инспекции по возврату подоходного налога за медицинские услуги выдает администратор Клиники. Справка выдается в течение 30 дней после обращения при наличии кассовых чеков или квитанций подтверждающих оплату медицинских услуг. Платежные документы (кассовые чеки) не восстанавливаются. Копии, выписки, справки выдаются родственникам и знакомым только при наличии доверенности.

На большинство работ (услуг) по оказанию стоматологической помощи в Клинике установлены гарантийные сроки и сроки службы. В отдельных случаях гарантийные сроки и сроки службы могут устанавливаться Исполнителем в зависимости:

- от индивидуальных особенностей пациента;
- клинической картины заболевания (ситуация в полости рта);
- наличие сопутствующих заболеваний, которые напрямую или косвенно

приводят к изменениям в зубах и окружающих тканях;

В этом случае врач обязан отразить гарантийный срок и срок службы в амбулаторной карте с четкой формулировкой: « Гарантия \_\_n\_\_ месяцев ».

Гарантийные сроки и сроки службы на отдельные виды работ (услуг) ввиду их специфики установить не представляется возможным. К их числу относятся следующие работы (услуги):

- профессиональная гигиена полости рта
- наложение контрольно-диагностической повязки временным пломбирочным материалом
- хирургические манипуляции
- пародонтологическое лечение
- лечение пульпита молочных зубов
- эндодонтическое лечение
- протезы ,имеющие починку

Исполнитель не несет ответственности перед Пациентом в случае:

- невыполнения Пациентом рекомендаций Исполнителя;
- возникновения у Пациента в процессе лечения (протезирования) или после его окончания последствий и осложнений сугубо биологического характера, не связанных с нарушением Исполнителем лечебных технологий: отторжение имплантатов, рецидивы хронических периодонтитов, пародонтитов, изменение чувствительности слизистой

оболочки полости рта, зубов и кожи лица, замедленное заживление ран, отек тканей, болевые ощущения, аллергические реакции и другие последствия и осложнения.

## **6. Оплата**

Общая стоимость лечения определяется врачами Исполнителя при планировании лечения (протезирования) в соответствии с прайсом, установленным Исполнителем.

Исполнитель информирует Пациента и/или Заказчика о приблизительной стоимости работы до ее начала, стоимость работы отражается в приблизительной смете лечения (протезирования) и отражается в Приложениях к договору.

Расчеты за оказанную стоматологическую помощь осуществляются через кассу Клиники.

Пациент оплачивает лечение после каждого приёма у врача, если стороны Договора оказания платных стоматологических услуг не договорились об ином.

Оплата стоматологических услуг производится в рублях.

По решению администрации Клиники Пациенту может предоставляться рассрочка платежа за оказанные стоматологические услуги. Вопрос о предоставлении рассрочки платежа рассматривается индивидуально в каждом случае.

СК ЖЕМЧУ